

"RECLAMOS PRESENTADOS AL SERPAR LIMA"

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

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	ENERO	01/01/2026	LDRV	12vc9og44	-	KEVIN SAMIR ELENO ALVAREZ TORRES	Compre boleto para 2 adultos y 1 menor de 10 años, se le indico que yo entraba luego porque fui a retirar dinero, llegó y me dicen que nadie le dijo nada porque ya sale ingresado, porque hay mucha gente y no recuerda lo que indicaron	CORREO	11/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). KEVIN SAMIR ELENO ALVAREZ TORRES:</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 Zonal Huiracocha ha ACEPTADO su reclamo, disponiendo que el personal tenga mayor cuidado en estos casos.</p> <p>Por ello con la finalidad de brindarle una atención de calidad, manifiesta que se reprogramará su visita para lo cual debe presentar la respuesta que se le está dando al presente reclamo en su próxima visita al Parque Zonal Huiracocha.</p> <p>Le agradeceremos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
2	ENERO	01/01/2026	LDRV	30gco936g	-	FRANCISCO JOEL CHUMBIAUCA HERRERA	El servicio de piscina en el parque zonal HUASCAR de Villa el Salvador están cobrando la entrada S/ 10.00 niños y S/ 18.00 adultos lo que NO DEBE SER ya que segun último tarifario general el servicio de piscina (actualizado) es de S/ 6.00 soles para todos. NO ME PERMITIERON INGRESO a pesar de mostrar el tarifario. Además, en la pagina web y en aplicativo SERPAR desabilitó los pagos de piscina del parque zonal Huascar para realizar el pago solo en ventanilla de caja de las piscinas. Esta denuncia publica lo haré en redes sociales y prensa y de persistir en sus cobros indevidos realizaré la respectiva denuncia antes las autoridades competentes.	CORREO	13/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). FRANCISCO JOEL CHUMBIAUCA HERRERA:</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 trató de un piloto aplicado en alguno de los parques zonales que administra SERPAR LIMA.</p> <p>Sin perjuicio de ello debemos recordarle que el tarifario vigente del servicio de piscinas se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA modificado por Resolución de Gerencia General N° 074-2025/GG de fecha 28 de abril de 2025, por lo que se procederá a solicitar al área correspondiente que actualice el tarifario de la página web.</p>

3	ENERO	01/01/2026	LDRV	lrmcagl26	-	MIGUEL COELLO HUAMAN	El tren cobra 8 soles sean niños o adultos y los meten como sardinas hasta 6 personas en un coche	CORREO	08/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MIGUEL COELLO HUAMAN:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario,</p> <p>Mediante la presente, se solicita precise el motivo de su reclamo para proceder con el trámite correspondiente.</p>
4	ENERO	01/01/2026	LDRV	r05ce2zd9	-	EDGAR HUYHUA TOMAIRO	Se paga una entrada Para el ingreso al parque donde los servicio básicos deben de estar incluidos.. Sobre todo los servicio higiénicos. Si Yo no deseo pagar por este servicio donde realizo mi necesidad	CORREO	08/01/2026	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle que su reclamo ha ido DENEGADO considerando que los cobros de los servicios que ofrecemos se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima - SERPAR.</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>

5	ENERO	02/01/2026	LDRV	2qocj2eng	-	VIALLY JHOVANA FLORES ORDOÑEZ	Los horarios de natación para adultos únicamente se ofrecen en un solo turno, por chat me indican: "* Para Adultos de 18 a más, único horario de 4 a 5 pm". Y eventualmente aperturan horarios de fin de semana: "en marzo se apertura sabados y domingos. se comunicara por redes sociales, a mediados de febrero". Muchas personas que trabajamos requerimos horarios antes de nuestros los horarios de trabajo. Horarios entre 6AM y 9AM resultarían muy útiles, para ejercitarnos y mantener la salud. Espero que puedan considerar esto para próximas aperturas y hacer promoción a que podamos apuntarnos.	CORREO	08/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). VIALLY JHOVANA FLORES ORDOÑEZ:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario,</p> <p>Mediante la presente, se solicita precise la sede en la que se suscitaron los hechos, de su reclamo para proceder con el trámite correspondiente.</p>
6	ENERO	02/01/2026	LDRV	r05ce2vm4	-	MONICA FIORELLA REYES SERRANO	No me permitieron pagar la entrada a 3 soles como indica en el tarifario. Me cobraron 5 soles y estaban cobrando a todos los adultos mayores de edad.	CORREO	13/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MONICA FIORELLA REYES SERRANO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, durante su visita al Parque Zonal Huiracocha.</p> <p>Al respecto, debemos informarle que a partir de las 5:00 p.m. el Parque Zonal Huiracocha viene ofreciendo un evento cuyo costo asciende a S/. 5:00 soles para las personas que desean acceder al mismo, no obligándose a ningún visitante a pagar dicho monto, en especial a los adultos mayores a partir de 65 años, a quienes no se les cobra el ingreso, en ese sentido, le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dispuesto que se acerque a la administración con la presente respuesta a solicitar la devolución del monto pagado en su totalidad.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

7	ENERO	02/01/2026	LDRV	12vc950qe	-	HERBERT ENRIQUE SARAVID ROMERO	Alquilamos cancha sintética para el 10 de octubre del 2025 en la noche de 9:00 pm a 11 pm pero al llegar nos damos con la sorpresa de no encontrar camerino ni baño, no había baño para orinar ese día luego alquilamos para el 19 de diciembre del 2025 y la misma historia se repitió además de las canchas en mal estado. consultamos a una persona responsable y nos dijo que los servicios higiénicos se habían concesionado a un tercero y que funciona solo hasta las 6 pm solicitamos que se reaperturen los baños y los camerinos para poder cambiarnos para hacer deporte	CELULAR	08/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). HERBERT ENRIQUE SARAVID ROMERO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que el parque no brinda servicios de camerinos, que, si bien los baños están concesionados y que por actos vandálicos el concesionario cierra los baños a partir de las 6:00 pm, sí queda habilitado un baño para la zona de vóley y otro para la zona de futbol, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
8	ENERO	03/01/2026	LDRV	743cq4weo	-	FERNANDO MIGUEL SALVATIERRA PILLMAN	Soy usuario de una moto eléctrica, se me cobró la tarifa plana de 14 soles, lo cual me pareció un exceso, y no coincide con el tarifario que tienen en su página web. Ahora sabemos que las motos electricas no contaminan, y así mismo no ocupamos el espacio de un carro, sugiero se ponga una tarifa actualizada de 5 soles tarifa plana para motos electricas. Agradecemos su atención y esperamos mejoren ese tarifario.	CORREO	08/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). FERNANDO MIGUEL SALVATIERRA PILLMAN:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario,</p> <p>En el marco de la atención de su reclamo con la finalidad de proceder con el trámite correspondiente, se requiere que adjunte medios probatorios, es decir el voucher de pago o el código QR de la compra virtual que realizo por la tarifa plana por estacionamiento.</p>
9	ENERO	03/01/2026	LDRV	w1rcwqep5	-	ANDREI UBALDO CAYLLAHUA A CORAHUA	quiero entrar a la piscina pero me cobrar obligatoriamente la entrada al parque habiendo una puerta independiente para la piscina. no deberían cobrar entrada al parque si solo voy a la piscina ya por favor facilitar la puerta de la piscina para salir y no dar la vuelta para salir es mucho trabajo	CORREO	13/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ANDREI UBALDO CAYLLAHUA CORAHUA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que para el ingreso a los Parques Zonales administrados por SERPAR LIMA debe pagarse el ticket de ingreso conforme a las tarifas previstas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE las mismas que se encuentran publicadas en la página web de la entidad y son exhibidas en la puerta principal del Parque Zonal Sinchi Roca, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

10	ENERO	03/01/2026	LDRV	mn3c5k696	-	EDITH YOBANA PABLO CANTURIN	El señor Gaspar un trabajador del parque Huiracocha nos trató mal con palabras soeces no tiene respeto a nadie ni a adulto mayor ni a niños, y eso a pesar que paguemos nos han prohibido del parque Ese tipo de persona no debería trabajar. el parque es para todos , el lugar apesar de estar libre nos han prohibido estoy muy decepcionada del parque no los recomiendo a nadie. La municipalidad debe cambiar otro personal que no ofende a nadie tomar carta en asunto.	CORREO	23/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). EDITH YOBANA PABLO CANTURIN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>La Administración del Parque Zonal Huiracocha procedió a solicitar información al señor Gaspar, quien manifiesta que en la fecha indicada no ha tenido ningún altercado con ningún visitante agregando que en la hora señalada se encontraba con la coordinadora del parque en el área de piscinas y que en todo el tiempo que viene laborando en el parque siempre ha respetado al público visitante, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede dirigirse a la</p>
11	ENERO	03/01/2026	LDRV	lrmcqvww3w	-	ARACELI MASSIEL RODRIGUEZ LAGOS	Yo hice el pago de 2 entradas por la pagina web pero me confundi del nombre del parque y elegi el parque zonal Huascar en lugar del parque zonal Huayna Capac. No hice uso de esas entradas y he preguntado a distintas personas pero no me brindaron informacion del posible reembolso. Es posible que se efectue el reembolso, tengo el comprobante electronico con las fechas y horas de las entradas equivocadas y correctas. Se podrian poner en contacto conmigo: ara.coeli.2772@gmail.com	CORREO	23/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ARACELI MASSIEL RODRIGUEZ LAGOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que debido a que usted incurrió en un error al efectuar la compra de la entrada a través de la página web, no corresponde la atención de su reclamo por esta plataforma, motivo por el cual ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, por este medio se le brinda la orientación correspondiente, indicándole los pasos a seguir para solicitar la devolución del importe pagado:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Solicitud formal indicando la devolución del dinero presentada a través de mesa de partes virtual al siguiente link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima · Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI). · Copia del comprobante de pago.

12	ENERO	03/01/2026	LDRF	g1vcrwm27		JOSE LUIS HUARCAYA HUAIRA	Buenas noches, El día de hoy, 03 de enero, me acerqué a la sede del Parque Lloque Yupanqui Parque. Realicé el pago de mi ingreso vía web sin ningún inconveniente y decidí ingresar a la piscina, ya que según la información brindada, el acceso se maneja por turnos. Sin embargo, al momento de pagar por ingresar, se me informó que después del mediodía se estaba obligando a pagar el ingreso "full day", con un costo de S/10 por niño y S/18 por adulto, aun cuando mi intención era usar solo un turno. Considero que esta situación no es justa, ya que si el sistema es por turnos, no debería obligarse al pago de un día completo cuando el usuario solo desea permanecer una hora u hora y media, como fue mi caso (estuve aproximadamente una hora). Deseo saber si esta será la nueva modalidad de ingreso, y de ser así, considero que debería informarse claramente en la página web y en los canales oficiales, ya que los usuarios organizamos nuestra visita en función de los turnos disponibles y de la información previamente brindada. Mi intención es únicamente divertirme y hacer uso responsable del servicio, por lo que solicito se me aclare esta situación y se evalúe una mejor comunicación para evitar confusiones y cobros que no han sido informados con anticipación. Quedo atento(a) a su respuesta.	CORREO	08/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE LUIS HUARCAYA HUAIRA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que SERPAR LIMA ha dispuesto la presentación de eventos los fines de semana y feriados en las piscinas de algunos parques entre los que se encuentra el Parque Zonal Lloque Yupanqui, que la publicidad está en las redes sociales, en las puertas principales y boletería de la piscina, que el full day inicia al medio día hasta las 5:30 pm más tardar 6 pm, por lo cual a partir del mediodía solo se vende entradas de niños a S/. 10.00 y adultos a S/. 18.00, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
13	ENERO	04/01/2026	LDRV	5lqcmomq9	-	RONAL ABEL VILCA ACUÑA	Asunto Reclamo por aplicación irregular de normativa y trato recibido – Fuente N.º 9 Por medio del presente, me dirijo a ustedes para manifestar mi reclamo formal por los hechos ocurridos el día 3 de enero, en la Fuente N.º 9 del Circuito Mágico del Agua, los cuales considero vulneran los principios de correcta aplicación de la normativa, trato adecuado al usuario y seguridad de los menores. En dicha fecha, una trabajadora encargada del área procedió a retirar a mi menor hija, argumentando que tenía 8 años de edad y que, según la normativa de la institución, solo pueden ingresar niños de 10 años a más. Sin embargo, en ese mismo momento se encontraban otros menores de características similares (edad y contextura) haciendo uso de la fuente, sin que se aplicara la misma medida. Ante esta situación, solicité de manera respetuosa que se me indique cuál era el mecanismo de control o registro que utilizaba para verificar el cumplimiento de dicha normativa (cuaderno, lista, control de ingreso u otro instrumento). La trabajadora manifestó no contar con ningún registro, control ni instrumento, señalando que, por su	CORREO	11/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). RONAL ABEL VILCA ACUÑA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva informa que tienen reglas establecidas para el ingreso de los menores de edad a la fuente, su reclamo ha sido DENEGADO; sin perjuicio de ello señala que están evaluando la implementación de nuevas medidas como reforzar en el personal las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado; garantizando que no se repetirán este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

14	ENERO	04/01/2026	LDRV	12vc959ep	-	LUIS ANGEL CORDOVA GARCIA	No están respetando los horarios de intervalo Y solo están vendiendo entradas full day Han colocado un letrero que no es de serpar	CORREO	08/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LUIS ANGEL CORDOVA GARCIA:</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 Documentaria, 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>Sin más que decir, me despido.</p>
15	ENERO	04/01/2026	LDRV	97kce53m2	-	NOELIA MARIA URBIZAGA STEGUI ALEJANDRO	Siempre voy a la piscina en verano, hoy voy con mi hija de 13 años en el último horario y me doy con la sorpresa que sábados y domingos ya no manejan horarios es un solo pago de 18 soles desde el mediodía y pues no me parece porque iba ingresar en horario de 4 a 5:30 que abarca una hora y media de piscina y tenía que pagar 18 soles c/u me parece un abuso ya no parece parque municipal sino privado y hay muchas familias que se quedan con las ganas de meterse a la piscina por el elevado costo deberían volver el tarifario por horarios que se manejaba antes	CORREO	13/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NOELIA MARIA URBIZAGASTEGUI ALEJANDRO:</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 trató de un piloto aplicado en alguno de los parques zonales que administra SERPAR LIMA.</p> <p>Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional, agradeciendo sinceramente su atención y lo invitamos a continuar disfrutando de las instalaciones de nuestro parque, ratificando además nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

16	ENERO	05/01/2026	LDRV	r05cep6dl	-	ANDREI UBALDO CAYLLAHUA A CORAHUA	Asunto: Reclamo por cobro indebido y deficiencias en el servicio de piscina – SERPAR Por medio de la presente, deseo presentar mi reclamo respecto a lo ocurrido el domingo 4 de enero, cuando asistí, como en otras ocasiones, a la piscina administrada por SERPAR. Acudo regularmente con dos menores de edad, por lo que siempre he hecho uso del horario fraccionado, modalidad que ha sido permitida de manera habitual y que considero necesaria para no exponerlos excesivamente al frío ni al sol. Sin embargo, en esta oportunidad se colocó un cartel improvisado, con letras rojas sobre plumón, indicando que no había uso de piscina fraccionado. Dicho aviso no coincide con la información publicada en la página web ni con los carteles oficiales, ni con los procedimientos administrativos de cobro establecidos por la Municipalidad de Lima y SERPAR. Debido a ello, se nos cobró el día completo, a pesar de que no era el servicio que deseaba utilizar. Asimismo, tal como ya mencioné en un reclamo anterior, se me obligó a pagar la entrada general al parque, aun cuando mi intención era únicamente hacer uso de la piscina. Cabe señalar que existe una puerta de acceso directo a la piscina, pero aun así se nos exigió ingresar por la entrada principal del parque. Esta situación resulta especialmente incómoda considerando que la distancia desde la entrada del parque hasta la piscina es considerable y tuve que caminar	CORREO	13/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ANDREI UBALDO CAYLLAHUA CORAHUA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que el ingreso a los Parques Zonales administrados por SERPAR LIMA debe pagarse el ticket de ingreso conforme a las tarifas previstas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE las mismas que se encuentran publicadas en la página web de la entidad y son exhibidas en la puerta principal del Parque Zonal Sinchi Roca, usted puede comprar sus entradas por Web, a través del siguiente enlace https://ventas.serpar.gob.pe/entradas o a través de la APP de SERPAR LIMA, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En cuanto a lo manifestado se trató de un piloto aplicado en alguno de los parques zonales que administra SERPAR LIMA y el estado de las áreas verdes la administración del Parque Zonal Huiracocha se encuentra realizando las gestiones administrativas y operativas necesarias para mejorar el sistema de riego.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
17	ENERO	05/01/2026	LDRV	krqclrd6l	-	JAKELIN ANDREA SALVATIERA VELASQUEZ	1er día de clases, ingresaron a las 9:24am tarde, una desorganización total, no el encargado sabía que hacer. Los instructores perdidos, sobrepoblacion de alumnos, piscina sucia, baños asquerosos. Al ginal nos mandaron un instructor q no sabía ni donde estaba parado ni podía moverse por lo gordito q estaba. Yo tengo 2 pequeños y la verdad es una estafa.	CORREO	12/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JAKELIN ANDREA SALVATIERRA VELASQUEZ:</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, lamentando profundamente que su experiencia no haya sido la esperada durante la inauguración del taller de piscina.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura manifiesta que se han reforzado las medidas de control del número de alumnos por grupo, para asegurar una atención segura y adecuada, se ha solicitado al área correspondiente la verificación inmediata de la limpieza y mantenimiento de la piscina y los servicios higiénicos y se realizará una evaluación del personal instructor, asegurando que cuente con las condiciones y capacidades necesarias para el correcto desarrollo de las sesiones.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

18	ENERO	05/01/2026	LDRV	krqclr43l	-	KRIZIA MILAGROS QUISPE MATUTE	Matricule a mi pequeño en el taller de natación y siempre dijeron que se permite a partir de 5 años , no menores , sin embargo en la clase más atención ponían a una niña de 3 años que a mi hijo q tenía 5 años , estaban pendiente de la bebé que de los demás niños .	CORREO	11/02/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). KRIZIA MILAGROS QUISPE MATUTE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informar que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que si bien es cierto, la edad mínima para participar en el taller de natación es de 5 años, a inicios de la academia de natación y en el primer horario del día lunes 05 de enero del 2026, se evidenció la presencia de niños menores de 5 años de edad, los mismos que fueron inscritos vía web dado que es una plataforma que no permite evidenciar si el usuario al momento de inscribir a un participante respetó el límite de edad o ingresó un dato que no correspondía durante el proceso de matrícula virtual en algunos casos.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se identificaron a los</p>
19	ENERO	05/01/2026	LDRV	43ecwoq0k	-	ADRIANA DE LOS ANGELES CALDERON PALACIOS	El día 3 de enero del 2026 a las 8:00 p.m., mi grupo y yo nos presentamos para hacer uso de una cancha deportiva que habíamos alquilado previamente por un periodo de dos horas. Sin embargo, el personal de seguridad y administración nos impidió el ingreso al parque. Se nos exigió el pago de una entrada individual por cada miembro del grupo (y de otro grupo presente), condicionando el acceso a la cancha que ya estaba cancelada. En ninguna parte del proceso de reserva, ni en las normas publicadas de manera visible al momento de la compra, se especificó que el alquiler de la losa no incluía el acceso de los jugadores al recinto. Considero que esto es una falta al deber de información y una práctica abusiva, ya que no se nos permitió hacer uso del servicio pagado, causándonos un perjuicio económico y la pérdida de nuestra actividad recreativa.	CORREO	16/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ADRIANA DE LOS ANGELES CALDERON PALACIOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Santa Rosa informa que el cobro se venía realizando de conformidad con lo establecido en el Texto único de Servicios No Exclusivos del Servicio de Parques de Lima, aprobado con Resolución de Gerencia General Nº 067-2025 de fecha 10 de Abril de 2025, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO, habiéndose procedido a la revisión de dicho cobro en beneficio de los usuarios.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 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>

20	ENERO	05/01/2026	LDRV	nwnco210	-	KARLA TANIA NORIEGA RETO	Es de verdad un abuso que les cobren el ingreso a los sshh a los chicos que están en los talleres de natación en el parque zonal Capac Yupanqui, se le reclamo a la persona encargada y de forma déspota e irracional nos dijo que si no pagaban la tarifa de 1 sol que vean donde se cambian, y fuera de eso los sacaron a los chicos xq ya entraba el otro turno, una total falta de respeto, de empatía y coordinación este año con los encargados de los talleres, como es posible que no se pueda usar los vestidores o sshh para cambiarse. Coordinen este impase por favor porque nuestros hijos necesitan hacer uso de los vestidores sin pago adicional tal como lo especifica la ley de protección al consumidor.	CORREO	16/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). KARLA TANIA NORIEGA RETO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando la Administración del Parque Zonal Capac Yupanqui indica que el cobro se realiza con la finalidad de garantizar el adecuado mantenimiento y conservación de las instalaciones mediante la concesión de dicho servicio, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 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>
21	ENERO	05/01/2026	LDRV	743cq411o	-	JASON DAVID MARTINEZ DUEÑAS	el día de ayer aproximadamente a la 13:30 mi esposa mis 2 menores hijos, mi sobrina, y una amiga de mi hija, de 6,11,11,11 años respectivamente, fueron a la piscina todo estaba transcurriendo normal hasta que comenzaron a salir de la piscina quejándose de dolor por raspones y cortes con sangre, al parecer había una loceta rota dentro de la piscina, se indico al salvavidas sobre asunto y llamo a la enfermera la cual le atendió a mi menor hijo que era el mas afectado pero solo le puso un par de curitas mi menor hijo de 6 años, se pidió llamar al administrador pero solo llego un señor que se identifico como Oscar delgado que dijo ser asistente administrativo para lo cual no portaba ninguna identificación adecuada como mostrarse en el video adjunto al documento, el señor solo atino a decir que la piscina es administrada por un concesionario y que ellos no son responsables a pesar de estar dentro de sus instalaciones, le dijo que ni siquiera podrian devolver el costo de las entradas, que el informe de lo sucedido lo haria al día siguiente porque no había nadie quien lo pudiera hacer, se le indico que no dejara entrar a esa parte de la piscina a los niños, pero hizo caso omiso porque seguian jugando los niños en esa piscina luego comenzaron a venir mas niños con la misma situacion y solo atino el supuesto administrador a decir que mi esposa y mis hijos se retiraran a casa, sin dar una explicacion de que paso, en casa ya vimos mas tarde que todos comenzaron a presentar en las heridas y raspones dolor e irritacion y signo de quemadura, compramos una crema para eso pero en la noche el menor de mis hijos se levanto con intenso dolor en el PENE para lo cual le dije q	CORREO	16/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JASON DAVID MARTINEZ DUEÑAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por sus menores hijos y demás acompañantes.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huayna Cápac indica que lo ocurrido se debió a que en una sección de la piscina se levantó una parte de la junta de dilatación (material de relleno de silicona) probablemente por los sismos que continuos que se sintieron en dichas fechas, lo fue corregido inmediatamente, asimismo sus familiares atendidos inmediatamente por la enfermera que evaluó las heridas y determinó la gravedad o falta de gravedad de las mismas; no siendo los demás síntomas que usted refiere consecuencia de la situación mencionada ni reportados por otros usuarios, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 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 informándole que el agua de la piscina es tratada diariamente por los operarios y se realiza de manera constante el control de cloro y pH, cuyos resultados siempre se encuentran dentro de los parámetros adecuados, no habiéndose reportado un incidente similar en años anteriores ni después de este lamentable evento.</p>

22	ENERO	05/01/2026	LDRF	g1vcrw9eq	00005	GLORIA MARIA MARIN VILLANUEVA	Los arboles y las flores se están marchitando por falta de riego sería el 70% de los parques	CORREO	28/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). GLORIA MARIA MARIN VILLANUEVA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO y está siendo atendido con la máxima prioridad y compromiso por parte de nuestro equipo, puesto que reconocemos plenamente la importancia de contar con instalaciones en óptimas condiciones para garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros usuarios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
23	ENERO	06/01/2026	LDRV	q3lcwr234	-	ROSA GRACIELA ZEVALLOS HUANCAYA	Me realizaron el cobro de 2 veces en yape, realicé el reclamo en la boletería del parque de las aguas y no me dieron ninguna solución, me dijeron que me comunicara con ustedes para que me dieran una solución.	CORREO	23/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSA GRACIELA ZEVALLOS HUANCAYA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva ha dispuesto la reprogramación de su visita para el día 08 de diciembre o el día 13 de diciembre del presente, para lo cual podrá comunicarse al celular 991 036 692.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

24	ENERO	06/01/2026	LDRV	zzoc0e4ql	-	VICTOR HUGO RUIZ BUZZI	Pasamos hacer uso de las piscinas y cuando quisimos pagar para el ingreso en caja de la piscina nos dicen que está en mantenimiento en el turno de 10:30 am porque está en mantenimiento pero aun visualizo que hay personas haciendo uso de la piscina a las 10:40 am y el Sr. Administrador me dice que las personas que se están bañando son porque ya pagaron antes.	CELULAR	17/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). VICTOR HUGO RUIZ BUZZI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita al Parque Zonal Lloque Yupanqui.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que ese día hubo un problema con el desagüe por lo que se tenía que hacer mantenimiento y desatore de la tubería lo que se tuvo que atender inmediatamente, motivo por el cual no se atendió en la piscina en el primer turno, pero antes de presentar el problema ya habían ingresado unos cuantos usuarios.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se ha dispuesto reforzar en el personal las habilidades de comunicación y atención al público a efectos de que puedan dar explicaciones adecuada a los 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 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
25	ENERO	06/01/2026	LDRV	12vc952jp	-	HERMIÑA ANGULO PRIETO	Buenas tardes. Soy Hermiña Angulo Prieto con DNI 23996789, vivo con mis 4 hijos en Av. Río Marañón No 742 – Los Olivos, hoy quise inscribir a mis 4 hijos en la Piscina Santa Rosa – Los Olivos, pero por error los inscribí en la pagina web de SERPAR, en el “Club Metropolitano Santa Rosa “ cerca a Ancón, por lo que se me hace imposible llegar a ese punto por la distancia que nos separa, motivo por el cual solicito que por favor me devuelvan el dinero depositado, son 4 inscripciones, 4x115 = S/.460.00 en total. A continuación detallo los nombres, DNIs y Numeros de orden: Luciana Carmela Quispe Angulo DNI92060401OrdenN*8DF3CCE0D96EED0F507F Camilo Ernesto Quispe Angulo DNI 79317006 Orden N° 6E509EABD917C0193160 Luz Carmela Quispe Angulo DNI 78186112 Orden N° 1BB08A368811BF718232 Rodrigo Javier Quispe Angulo DNI 72345117 Orden N° 591AAF0D2CE00A9BC19D Adjunto un archivo con la información mas detallada en formato pdf.	CORREO	16/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). HERMIÑA ANGULO PRIETO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura manifiesta que en el sistema de matrícula de talleres de verano de SERPAR LIMA, al momento de seleccionar el lugar donde desea registrarse, se visualiza el distrito de ubicación del club (imagen de referencia 1). Posteriormente, el usuario debe aceptar los casilleros correspondientes para continuar con el proceso de pago; en uno de dichos casilleros se especifica que no se aceptan cambios ni devoluciones (imagen de referencia 2), su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

26	ENERO	07/01/2026	LDRV	dp0c1474p	-	WENDY GISELA NUÑEZ VALVERDE	El taller de volley se está realizando en instalaciones no adecuadas, sin pelotas , el piso está cubierto de un material donde la pelota no rebota, ni siquiera está marcada la cancha.El piso está lleno de cintas amarillas. SE SUPONE QUE SI OFRECEN UN SERVICIO CON COSTO DEBE CONTAR CON LAS CONDICIONES NECESARIAS Y NO DE FORMA IMPROVISADA.	CORREO	26/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). WENDY GISELA NUÑEZ VALVERDE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes informa que por motivos de fuerza mayor el Polideportivo Cerrado del Parque Zonal Flor de Amancaes ingresó a un periodo de mantenimiento urgente no programado, se dispuso que las primeras sesiones del taller de vóley se realicen de manera temporal en un ambiente alterno, el cual fue acondicionado para la práctica de la disciplina y que a partir del 07 de enero del presente se encuentra habilitado para el taller de volley, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
27	ENERO	07/01/2026	LDRV	5lqcmon2v	-	RONALD EDGAR PILLACA QUISPE	el día señalado, fueron al parque zonal lloque yupanqui de los olivos mi esposa y menor hijo(07 años de edad) al pagar la entrada , le cobraron insistente mente la entrada de mi menor hijo (07 años de edad) aduciendo que pertenece a un club que se encuentra adentro del parque y por eso pierde el derecho de ingreso libre dejo constancia del mal momento que paso mi esposa y por ellos y la insistencia de cobrar y sumado a ello mi pequeño tenia que ingresar , se tubo que pagar la entrada de mi menor , espero hagan una inspección de los cobros indebidos . gracias	CORREO	19/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). RONALD EDGAR PILLACA QUISPE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque informa que los clubes tenían conocimiento que todo niño tenía que pagar su ingreso tal y como indica las condiciones de reserva, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, a partir de la fecha SERPAR LIMA ha dispuesto que los niños que toman clases con los clubes ingresen gratuitamente considerando lo establecido en el tarifario, siempre y cuando generen su boleto de gratuidad.</p> <p>Asimismo, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

28	ENERO	07/01/2026	LDRV	2qocjm0o5	-	PATRICIA JACKELINE ABANTO SAENZ	Mi reclamo es porque los baños del wiracocha estan sucios,no hay agua,los vestidores no tienen cortinas,si van a brindar el servicio de piscinas lo minimo que tienen que cumplir es con la limpieza de baños,ahora todos estan juntos en una unica piscina,mas limpieza, seguridad para los niños pongan cortinas en los vestidores porfavor tiene que haber agua para bañar a nuestros niños despues de la piscina estamos pagando por un servicio la verdad que hoy fue el dia que peor la paso mi niña en sus vacaciones supuestamente utiles mas seriedad al brindar el servicio si no cierran	CORREO	19/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PATRICIA JACKELINE ABANTO SAENZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y lamentamos haberle causado esa impresión, al respecto indicarle que se tomarán las medidas correctivas necesarias para mejorar.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se están tomando en cuenta las recomendaciones hechas por usted para gestionar las mejoras con respecto a brindar un mejor servicio a los visitantes.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). MARTITZA ALIAGA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA se establece que la gratuidad para el ingreso de adultos mayores a nuestros parques es a partir de los 66 años, disposición que no contraviene lo dispuesto en la Ley N° 30490 puesto que la misma si bien establece que se le debe dar beneficios a los adultos mayores, la misma no establece la gratuidad en el acceso a los servicios, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
29	ENERO	08/01/2026	LDRV	r05cep2o4	-	MARITZA ALIAGA	No están respetando el acceso al adulto mayor según ley adulto mayor según ley 30490 es a partir de 60 yo tengo 65 años y 4 meses y no me dan el pase libre ni en ingreso principal tampoco al área de la piscina a pesar de que en los ticket dicen mayor de 65 años. Están violando la ley	CELULAR	19/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PATRICIA JACKELINE ABANTO SAENZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y lamentamos haberle causado esa impresión, al respecto indicarle que se tomarán las medidas correctivas necesarias para mejorar.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se están tomando en cuenta las recomendaciones hechas por usted para gestionar las mejoras con respecto a brindar un mejor servicio a los visitantes.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). MARTITZA ALIAGA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA se establece que la gratuidad para el ingreso de adultos mayores a nuestros parques es a partir de los 66 años, disposición que no contraviene lo dispuesto en la Ley N° 30490 puesto que la misma si bien establece que se le debe dar beneficios a los adultos mayores, la misma no establece la gratuidad en el acceso a los servicios, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

30	ENERO	08/01/2026	LDRV	mn3c5kem2	-	ROSARIO NOEMI RODRIGUEZ CASTRO	Mo reclamo es acerca del servicio de piscina lo cual siendo una piscina con costo y techada el agua sea totalmente fría para los niños. Hace 3 años vienen brindando este tipo de servicio y los niños salen tiritando del agua helada debería tener un mínimo de 27grados por ser techada pido urgente solución ademas a la hora de matricular a mi hijo no me indicaron que la piscina techada sería de agua fría. Estos meses de enero y febrero donde se dictan las talleres de verano se debería ver este caso urgente Realizan un cobro de s/110 mínimo debería dar un buen servicio. Esto perjudica el bienestar de los niños Además debería controlarse con los mantenimientos adecuados	CORREO	26/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSARIO NOEMI RODRIGUEZ CASTRO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes informa que no se brinda el servicio de piscina temperada, que el servicio ofrecido corresponde a piscina techada, mas no a piscina climatizada o con sistema de calentamiento de agua, precisando que durante el proceso de matrícula y difusión del servicio, en ningún momento se ha informado que el agua de la piscina sea caliente o temperada, indicándose únicamente que se trata de una piscina techada, condición que permite proteger a los usuarios de la radiación solar directa y de factores climáticos externos, en tal sentido, lo que no significa que no se brinde un buen servicio o que se haya cambiado o desnaturalizado el servicio ofrecido, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
31	ENERO	08/01/2026	LDRV	e1rc49557	-	JONATHAN EMMANUEL WARTHON HURTADO	El problema es que en la piscina donde los niños ingresan a dar clases de natacion . no hay sombras . tampoco hay sombras en la zona de vestidores los hacen esperar un buen rato y no hay zombras en esa zona . y esto es de tiempo ..como es posible que tanto tiempo y no pongan zombras en la piscina y varios sitios . el sol es fuerte y los niños son los mas expuestos . personalmente pienso traer a la prensa si no se toma accion de esto . son años y no implementan las zombras en las piscinas . mejoremos por la salud de las personas y mas si sabemos que los rayos uv en lima son de nivel extremo.	CORREO	13/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JONATHAN EMMANUEL WARTHON HURTADO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario,</p> <p>Es grato dirigirme a usted, se solicita a usted precise el Parque donde se suscitaron los hechos motivo de su reclamo virtual.</p>
32	ENERO	08/01/2026	LDRV	o9kc1qrq5	-	LESLY MIRIAM SAMANIEGO ORTEGA	Se metieron en la piscina lo cual salieron con los pies cortados fuimos al topico cuál nos atendieron, pero lamentablemente no hay una acción inmediata tan solo unas palabras de disculpas lo cual eso no soluciona nada ya que los menores fueron accidentados por algo que se pudo prevenir	CORREO	19/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LESLY MIRIAM SAMANIEGO ORTEGA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por usted y sus familiares.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huayna Cápac indica que sus menores hijos recibieron los primeros auxilios inmediatamente por parte de la enfermera que evaluó las heridas y determinó la gravedad o falta de gravedad de las mismas, por lo que se le brindó atención adecuada, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

33	ENERO	08/01/2026	LDRV	Oz2ckook7	-	<p>EDISA ESTELA GALVEZ HUAYTA</p> <p>Inscribí a mis niños en diciembre a las clases de natación en el parque wiracocha, sin embargo no esperaba lo sucio que sería el ambiente. El lunes 05/01/26 mis niños asistieron a las clases de las 9am, llegamos temprano pero en la puerta no nos dejaron ingresar hasta pasado las 9:00am (sin importar si se toma tiempo en cambiarse, o si desean ir al baño). Cuando fuimos al cambiador de baños estaba un asco, todo sucio. Intentamos usar los baños y estaban con charcos de orine. Igual tuvieron que usar mis niños el baños así de cochinos. Las piscinas estaban sucias, hasta insectos encontramos. Los tachos de basura repleto de basura (del día anterior) Recién las personas de limpieza estaban limpiando. La verdad toda una decepción. Por ese motivo solicito la devolución de dinero de mis 2 niños, no puedo mandar a mis niños a un lugar así de insalubre. Deben ser cuidadosos y precavidos, si ya saben que inicia las clases de los niños deben de dejar todo limpio un día antes.</p>	CORREO	19/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). EDISA ESTELA GALVEZ HUAYTA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresar nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo, sin embargo, su solicitud no es atendible por este medio por lo que el mismo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, por este medio le brindamos la orientación correspondiente, para que solicite la devolución del importe pagado y pueda ser evaluada por la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura:</p> <p>Remitir una solicitud formal indicando la devolución del dinero presentada a través de mesa de partes virtual, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima</p> <p>Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI).</p> <p>Copia del comprobante de pago.</p> <p>Indicar sus datos completos (número de teléfono y correo electrónico).</p> <p>Cuenta a la que deberá efectuarse a devolución.</p>
34	ENERO	09/01/2026	LDRV	g1vcrw7dp	-	<p>MONICA DURAN MONTESINOS</p> <p>Acudí al Dinopark y adquirí 4 entradas por un total de 28.00 soles y no me dieron comprobante de pago, al preguntar no supieron decir nada mas que NO DAMOS COMPROBANTES, con un gesto de extrañeza por mi cuestionamiento.</p>	CORREO	04/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MONICA DURAN MONTESINOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca solicitó información a la empresa prestadora del servicio, la cual manifestó que tuvieron problemas con el sistema y recurrieron a tickets manuales, ofreciendo las disculpas del caso.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la empresa prestadora del servicio procedió a emitir la boleta de venta correspondiente, que se anexa a la presente respuesta.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

35	ENERO	09/01/2026	LDRV	g1vcrw7wk	-	MARIA ISABEL ANTONIO QUISPE	Nos encontramos en la piscina recreativa con mis 2 menores hijos que se han rasmillado su rodillas y pie por lo que al termino de la 1:30 en los vestidores mi niño de 5 años tiene heridas en la yema de los dedos del pie por lo que no es correcto permitir el ingreso a la piscina con ese problema que genera problemas de salud	CORREO	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIA ISABEL ANTONIO QUISPE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por usted y sus familiares.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huayna Cápac indica que sus menores hijos recibieron los primeros auxilios inmediatamente por parte de la enfermera que evaluó las heridas y determinó la gravedad o falta de gravedad de las mismas, por lo que se le brindó atención adecuada, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
36	ENERO	09/01/2026	LDRV	ve0cp3no6	-	JAFET RAUL CONDORI LIZARRAGA	Mi hermana menor de edad ha recibido maltrato verbal por parte de la profesora de natación del horario de 4-5 pm de nivel intermedio. Las palabras con las que se dirigió a mi hermana atentan con la autoestima, siendo estas dirigidas frente a sus demás compañeras. Sumado al hecho de que culpó reiteradamente del supuesto retraso y malos rendimientos del grupo a mi hermana. Cabe añadir que la distancia entre las gradas asientos y la piscina imposibilitaba que se escuchara la agresión verbal (sumado al bullicio natural del entrenamiento) realizada por la profesora. A mi hermana se le encontró llorando fuertemente en los vestidores, una vez tomado conocimiento del asunto se buscó a la profesora pero ya se había retirado y al igual que las oficinas del parque.	CORREO	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JAFET RAUL CONDORI LIZARRAGA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo y en especial por su hermana.</p> <p>Al respecto, le informamos que se ha recabado información del Administrador del Parque Zonal Sinchi Roca, así como de la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura obteniéndose la información que los profesores de natación y promotores de deportes, son cuidadosos en cada interacción con los alumnos y trabajan diariamente para generar un ambiente de confianza y motivación. Asimismo, consideran que, debido al bullicio propio del entrenamiento y la distancia entre las gradas y la piscina, que usted refiere en su reclamo virtual, su hermana a podido interpretar de manera distinta el tono o las palabras utilizadas por la profesora, quien señala que no conoce a su hermana menor de edad y que no acepta los hechos que se le increpan, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y le informamos que la administración conjuntamente con el personal de promotores de deportes ha sostenido una reunión con los docentes a cargo para reforzar la importancia de mantener una comunicación clara, empática y adecuada para con las alumnas</p>

37	ENERO	10/01/2026	LDRV	r05cepwj5	-	RENZO MARTINELLI MONDRAGON	Asistieron a la clase de natación mi señora madre mayor de edad y mis dos hijas, a lo cual en las duchas una de las madres de ese horario agredió a mi señora madre frente a mis menores hijas lo cuál derivó en un momento muy incómodo y traumático para mis menores hijas. Por lo cual solicito el cambio de turno a un turno más temprano para tranquilidad de mi familia. Quedó a la espera de su respuesta urgente	CORREO	20/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a): RENZO MARTINELLI MONDRAGON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes informa que conforme a lo señalado por el reclamante y el personal que presenciaron los hechos, el incidente ocurrido el día indicado no se originó por deficiencias en la prestación del servicio ni por acción u omisión atribuible a la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes, sino que tuvo su origen en la conducta de una usuaria adulta mayor, familiar directo de las menores, quien reprendió físicamente a una de ellas en el área de duchas, lo que motivó la intervención de otra usuaria presente, generándose posteriormente un conflicto entre ambas, el cual derivó en un intercambio físico, situación que fue controlada de manera oportuna por el personal del parque, evitando que el incidente escale. En ese sentido, si bien no corresponde atribuir responsabilidad institucional directa por el origen de los hechos, los cuales se derivaron del comportamiento individual de los usuarios en áreas comunes; sin perjuicio de las acciones de intervención inmediata y control adoptadas por el personal del parque, su pedido fue ACEPTADO considerándose exclusivamente la presencia de menores de edad, por lo que la coordinadora deportiva del Parque Zonal Flor de Amancaes, adoptó como medida excepcional y preventiva, el cambio de turno de las menores, el cual fue ejecutado el sábado 10 de enero del presente año, con la finalidad de evitar la reiteración de situaciones similares, sin que ello implique reconocimiento de responsabilidad ni aceptación de los hechos en los términos expuestos por el reclamante. Asimismo, se informa que las usuarias involucradas fueron llamadas al orden, dejándose expresa advertencia de que cualquier reincidencia dará lugar</p>
38	ENERO	10/01/2026	LDRV	w1rcwqve7	-	MILAGROS LEONOR MARTINEZ BENDEZU	Estoy llevando el taller de natación (Lunes a Sabado de 4pm a 5pm) y no hay agua en los baños para poder bañarnos. Me dijeron que si hay agua en los horarios mas tempranos, pero que se termina para el ultimo horario. Desde el lunes 5 he estado yendome de frente a mi casa sin ducharme ni poder quitarme el cloro del cuerpo. Del mismo modo, las duchas estas sucias, siendo que huelen a orina y se puede ver la orina emposada en la ducha, a pesar de que hay personal de limpieza en la piscina. Porfavor que reserven agua para los ultimos horarios y sean mas consistentes con la limpieza de los baños.	CORREO	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MILAGROS LEONOR MARTINEZ BENDEZU:</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, indicándole que se tomarán las medidas correctivas necesarias para mejorar.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se están tomando en cuenta las recomendaciones hechas por usted para gestionar las mejoras con respecto a brindar un mejor servicio a nuestros visitantes.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

39	ENERO	11/01/2026	LDRV	krqclreeq	-	GABRIEL AXEL HUARILLO CLLA CORDERO	Como es posible que solo hayan 2 cajas activas para la piscina con tremenda cola hay niños acá el calor est muy fuerte por favor fines de semana aumenten su personal en caja más de una hora para comprar una entrada en pleno verano .	CORREO	10/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). GABRIEL AXEL HUARILLOCLLA CORDERO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita al Club Metropolitano Huiracocha.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO tomando en consideración los comentarios y observaciones que nos ha proporcionado, por ello con el objetivo de ofrecerle un servicio de calidad, hemos informado su reclamo al área competente para que tome las medidas necesarias para continuar mejorando la calidad de la atención que brindamos a nuestros usuarios.</p> <p>Asimismo, le informamos que, para su mayor comodidad, usted puede comprar sus entradas por Web, a través del siguiente enlace https://ventas.serpar.gob.pe/entradas o a través de la App de SERPAR LIMA.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
40	ENERO	11/01/2026	LDRV	w1rcwqg1k	-	JERFER MARINO PEREZ CHAICHA	Mi menor hijo presentó un accidente mientras salía de la piscina del parque al romperse una rendija, cayó y se lastimo solicitamos ayuda al salvavidas porque estaba llorando al haberse lastimado sin embargo nos derivaron a administración quien no se encontraba en su puesto y nos solicitaron ingresar nuestro reclamo por la web, no se nos prestó atención médica ni se nos brindo ningún tipo de solución.	CORREO	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JERFER MARINO PEREZ CHAICHA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO en cuanto al estado de la rendija de la piscina, por lo que se está evaluando las acciones necesarias para su reparación.</p> <p>Sin embargo, debemos dejar constancia que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informan que los salvavidas indican que cuando ocurre un suceso de este tipo siempre derivan al usuario al tópico, que en dicha ocasión la enfermera se encontraba en el tópico sin embargo el incidente con su menor hijo no le fue comunicado ni se le solicitó su intervención.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

41	ENERO	12/01/2026	LDRV	Oz2cko197	-	RONAL DE LA CRUZ HERNANDEZ	Se ha matriculado a mi hija en las clases de natación en el horario de 10:00am - 11:00am, los días L-M-V, en la categoría INICIACIÓN de 5-7años, pero el personal de apoyo de los niños no se abastece para todos y algunos los dejan solos sin ayuda, por algo el programa dice iniciación que van a iniciar a aprender a nadar, el cual no se esta cumpliendo, y el cobro de 115, entendía que es que debe ser casi personalizado, es decir mas profesores para los niños, se solicita que se tome en consideración que se pueda gestionar mas personal o de lo contrario hacer la devolución del pago y voy a otro lugar que si tienen profesores, dentro de los términos dice que no hay devolución, pero debe haber mayor personal de atención a los niños.	CORREO ELECTRONICO	16/02/2026	Estimado(a) Sr(a): RONAL DE LA CRUZ HERNANDEZ. Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura manifiesta que la asignación de profesores en los talleres de SERPAR LIMA se realiza conforme a criterios metodológicos previamente establecidos, los cuales contemplan una capacidad máxima de diez (10) alumnos por docente, a fin de garantizar una enseñanza adecuada y segura; y que en el taller en el que se encuentra inscrito su menor hijo, en el mes de enero, se contaba con treinta (30) alumnos matriculados y tres (3) profesoras asignadas a la zona de patera, manteniéndose así la proporción definida para el correcto desarrollo de las clases. En ese sentido, el servicio se brinda de acuerdo con los estándares previstos, sin que se haya identificado la necesidad de incrementar el número de docentes, 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
----	-------	------------	------	-----------	---	----------------------------	--	--------------------	------------	--

42	ENERO	12/01/2026	LDRV	43ecwoe1k	-	JOHAN KENYDE GONZAGA ARENAS	Me sorprendio que al llegar a las clases de natación de mi menor hija me encuentro con un anuncio de que hay suspensión de clases y el encargado pone un número donde no contesta. Cuando ingresamos nos a pedido el número personal para que el puede crear un grupo y decir por el grupo ya que uno gasta pasajes y otras cosas más	CORREO ELECTRONICO	28/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOHAN KENYDE GONZAGA ARENAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y a la vez hacer de su conocimiento que se están tomado las acciones correctivas necesarias, para que este tipo de acontecimientos no se susciten nuevamente.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se están realizando las coordinaciones correspondientes para mejorar los canales de comunicación, a fin de que cualquier modificación en el desarrollo de las clases sea informada con mayor anticipación y claridad.</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.</p>
43	ENERO	12/01/2026	LDRV	krqclrw65	-	MARCO ANTONIO CANCHO VARGAS	se pago x clases de nTacion y encuentro la mala noticia que no hay atención x mantenimiento, se wntiende lo mas incomodo es llegar a la hora alexa ta y no hay ningun aviso al respecto, a la hora de inscribir pidieron muwmmo de celular, y creo que lo minimo deberia uniformarse pbtual mente a los interesados al respecto del tema para tomar previsiones, y no gennerar incomododades y gastos innesesarios. ponen un no pero para ordinar con el encargado y dan un nuero fuera de servicio, ar. miguel infante 980796120	CORREO ELECTRONICO	28/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARCO ANTONIO CANCHO VARGAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y a la vez hacer de su conocimiento que se están tomado las acciones correctivas necesarias, para que este tipo de acontecimientos no se susciten nuevamente.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se están realizando las coordinaciones correspondientes para mejorar los canales de comunicación, a fin de que cualquier modificación en el desarrollo de las clases sea informada con mayor anticipación y claridad.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

44	ENERO	13/01/2026	LDRV	6zmczkv7n	-	JHENNY ROSARIO ANTONIO CAYO	<p>Informe que no se ha realizado la reparación del abastecimiento de agua en las duchas y servicios higiénicos de las alumnas venimos exigiendo ello desde que iniciaron las clases de natación y hasta el momento no hemos visto una solución.</p>	CORREO ELECTRONICO	16/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JHENNY ROSARIO ANTONIO CAYO:</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 Documentaria, 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 o brindar mejor información sobre su reclamo.</p> <p>Sin más que decir, me despido.</p>
45	ENERO	13/01/2026	LDRV	g1vcr7557	-	JUAN DOMINGO BAQUERIZO PEREZ	<p>He matriculado a mis dos hijos menores de edad 11 y 13 años en el curso de piscina organizado por la Municipalidad de Lima Metropolitana, que se desarrolla en el Parque Zonal Huiracocha del distrito de San Juan de Lurigancho, los días martes, jueves y sábados. Dicho curso incluye el ingreso al parque zonal, lo cual fue una condición conocida y ofrecida al momento de la matrícula. El día de hoy, martes, nos trasladamos hasta el parque Wiracocha llevando alimentos, agua y materiales para permanecer durante varias horas, y gastando en pasajes para llegar al parque, conforme a la naturaleza del servicio contratado. Recién al llegar al lugar se nos informó verbalmente que las clases habían sido suspendidas por una semana, sin haber recibido ninguna notificación directa previa (correo, llamada, mensaje u otro medio idóneo), pese a que nos pidieron nuestro número celular en la tarjeta del curso de natación. El personal indicó que la suspensión solo había sido publicada en la página web, lo cual no constituye un medio de información efectivo, especialmente tratándose de un servicio dirigido a menores de edad y que genera gastos y desplazamientos a las familias. Adicionalmente, se nos negó el ingreso al parque zonal y que el personal de vigilancia era indolente ante el malestar de padres y los niños que son más de 30 niños por turno que son 7 turnos aproximadamente, pese a que el curso incluye dicho acceso y a que ya nos encontrábamos en el lugar, generando un perjuicio adicional innecesario. Cabe señalar que el personal del parque indicó que el cierre y la suspensión del acceso se debían a la realización de un acto político en el</p>	CORREO	24/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JUAN DOMINGO BAQUERIZO PEREZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura señala que la comunicación por redes sociales es un canal oficial para contactar con los padres que han matriculado a sus menores hijos en los Talleres Deportivos, por lo que se informó por dicho medio y algunos padres por medio de WhatsApp hasta que el celular del promotor se inhabilitó por la cantidad de mensajes que estaba recibiendo, por lo cual se optó en imprimir los comunicados y ponerlos en la entrada del parque, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En cuanto al maltrato que señala haber recibido y que no acredita, le informamos que todo el personal tenía conocimiento que la suspensión se debió al mantenimiento. Asimismo, le informamos que el transcurso de la semana de suspensión se les indicó a los padres que habría recuperación de clases, la primera semana de febrero y efectivamente se realizaron para que los matriculados no perdieran las clases pagadas.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

46	ENERO	13/01/2026	LDRV	g1vcr7507	-	MARTIN BENITO FRANCO DE LA CRUZ	<p>mi nombre es Martin Franco con DNI 10633368, manifiesto que mi menor hijo de 17 años esta en un taller de basquet de 11 a 12 de la mañana, el dia hoy no le permitieron el ingreso a sus clases el agente de seguridad le pregunto su edad y le dijo que no puede ingresar porque menor de edad Mathias Franco DNI 73000553, le reclamo proque el asiste siempre con su comprobante. asimismo manifiesto que el agente de seguridad era nuevo y al decirle y no dejarlo ingresar tuvo que retirarse, el dia jueves tambien tiene clases y no quiero que suceda lo mismo, ya que desde años anteriores asiste a estos talleres y siempre ha ingresado solo, causa suspicasia si dentro del parque zonal hay escuelas de futbol y lo jovenes menores de edad ingresan y no le prohíben, espero una respuesta a mi correo benito0977@gmail.com, asimismo la clase perdida tiene que reprogramar. en caso ustedes indiquen que estuvo bien el agente deseo el abono del pago del taller. muchas gracias</p>	CORREO	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARTIN BENITO FRANCO DE LA CRUZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que de acuerdo con el Reglamento vigente de SERPAR LIMA, los menores de edad no pueden ingresar solos a los Parques Zonales y/o Metropolitanos, debiendo estar acompañados por un adulto responsable. Esta disposición busca garantizar la seguridad de los menores, ya que en caso de presentarse algún incidente dentro de las instalaciones no habría un responsable directo que pueda atender la situación, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Entendemos que el usuario manifiesta que en ocasiones anteriores se habría permitido el ingreso de adolescentes sin acompañante. Sin embargo, ello correspondería a decisiones adoptadas bajo responsabilidad de gestiones pasadas. Cada administración es independiente en sus disposiciones, y la gestión actual ha establecido de manera estricta que el ingreso de menores de edad se realice únicamente acompañados de un adulto responsable, incluso cuando se trate de adolescentes inscritos en talleres oficiales.</p> <p>Respecto a la clase perdida, el usuario puede apersonarse a la administración a fin de coordinar con el área de talleres para evaluar la reprogramación de clases correspondiente. En caso de que el usuario considere que el servicio no se ajusta a lo ofrecido, puede solicitar el abono del pago del taller conforme a los procedimientos administrativos vigentes</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
47	ENERO	13/01/2026	LDRV	12vc9k0lg	-	EDWIN JOAQUIN MEDINA ROMANI	<p>Estoy pagando 12 sol por solo entrar y acompañar a mi hijo a verlo entrenar por ser menor de edad, 3 sol de mi hijo 3 sol mío y 6 sol de cochera por una hora, nosotros pagamos mensualidad a la academia de fútbol, porque deberíamos de pagar entradas y 6 sol de cochera por una hora me parece un exceso de costo</p>	CORREO	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). EDWIN JOAQUIN MEDINA ROMANI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los clubes tenían conocimiento de los pagos que tenían que realizar los alumnos y sus acompañantes, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, a partir de la fecha SERPAR LIMA ha dispuesto que los niños que toman clases con los clubes ingresen gratuitamente considerando lo establecido en el tarifario, siempre y cuando generen su boleto de gratuidad.</p> <p>Asimismo, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

48	ENERO	13/01/2026	LDRV	e1rc420lv	-	ALDO ELISEO ROCA SABOYA	Pagué la tarifa respectiva, me indicaron qué estaba funcionando el 100% de los espacios del parque ya que queroa ingresar a fue te tanguis y otros, pero al ingresar no había atención en el parque tanguis, fuente arco iris, fuente armonía. Indcia que esta en mantenimiento y no avisan cuando abren	CORREO	19/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ALDO ELISEO ROCA SABOYA:</p> <p>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.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del SERPAR LIMA ha efectuado el seguimiento a su caso y manifiesta que se reprogramará su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración de CMA al siguiente número de celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
49	ENERO	13/01/2026	LDRV	nwncl9z3	-	KAREN MARISABELL CRISTOBAL PAREDES	He inscrito a mi hija de 9 años en una escuela deportiva de vóley que funciona dentro del Parque Zonal. Dicha escuela es particular, pago una mensualidad, y se entiende que la escuela ya cumple con el pago correspondiente por el uso de las instalaciones. No obstante, el parque exige el pago de S/ 3.00 por el acompañante y S/ 3.00 por el menor, aun cuando la menor se encuentra formalmente inscrita en la escuela deportiva. Esto genera un pago de S/ 6.00 por ingreso, tres veces por semana, lo cual considero excesivo. He revisado el tarifario y solicito se precise bajo qué concepto se realiza este cobro en casos de menores inscritos en escuelas deportivas internas. Asimismo, el coliseo donde se desarrollan las clases no cuenta con iluminación operativa adecuada. Si bien en el techo del coliseo se evidencian artefactos de iluminación instalados, estos no se encienden. Durante el horario de entrenamiento (5:00 p.m. a 6:00 p.m.), ya no existe iluminación natural suficiente, por lo que se ha recurrido a reflectores improvisados, los cuales no garantizan una iluminación homogénea ni condiciones seguras para la práctica deportiva. Esta situación genera la preocupación razonable de que el recinto podría no contar con una instalación eléctrica adecuada u operativa, pese a encontrarse en funcionamiento y permitirse el ingreso de menores de edad. Cabe señalar que el año pasado mi otro hijo también asistió a una escuela deportiva dentro del mismo parque y no se exigía el pago de entrada por cada sesión, lo que evidencia una inconsistencia en el criterio aplicado. Solicito se revise esta situación, se brinde una explicación formal, se evalúe la	CORREO	24/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). KAREN MARISABELL CRISTOBAL PAREDES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los clubes tenían conocimiento de los pagos que tenían que realizar los alumnos y sus acompañantes, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, SERPAR LIMA ha dispuesto que los niños que toman clases con los clubes ingresen gratuitamente considerando lo establecido en el tarifario, siempre y cuando generen su boleto de gratuidad.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

50	ENERO	14/01/2026	LDRV	2qocjz76l	-	ANGIE XIOMARA VALDIVIA RABANAL	El día 24 de diciembre compre mis entradas para 9 personas las cuales fuimos a las 7:30 pm y se encontró cerrado y la plataforma si me dejo comprar mis entradas el día 24 de diciembre del 2025. Mis familiares ya se fueron durante la mañana del día de 25 y no hay forma de que yo vuelva a ir con la cantidad de personas que iba a ir ese día les escribí y me pasean no me dan respuesta ni estado ej el que se encuentra mi proceso de devolución ya paso 21 días y no tengo mi devolución ya les brinde mis datos personales mediante el mensaje de Facebook pero nada	CORREO ELECTRONICO	26/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ANGIE XIOMARA VALDIVIA RABANAL:</p> <p>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.</p> <p>Le informamos que, la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion manifiestan lo siguiente: lo que si se pudo validar dentro de nuestra competencia es 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 y como área no tenemos competencia para realizar la devolución.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, 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</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
51	ENERO	14/01/2026	LDRV	97kce7vd6	-	DERIC SENIN MANINI ROJAS	Hoy asisto con mis dos menores hijos a sus clases de verano , natación y fútbol ,muy a pesar de ser un día en el cual se realizaba un paro de transportistas en lima metropolitana, acudo en taxi pagando la suma de ,40 soles para desplazarme al parque flor de amancaes y para retornar a mi vivienda , asisto por motivo de las clases de mis menores hijos , yegando ala instalación me comunican que por motivo del paro de transportistas se suspendieron las clases , para lo cual nunca se me notifico ni por via telefónica , no por via correo electrónico, en la instalación pido qe me den razón con el encargado para mayor información , me comunican via telefónica con una señora que indica ser la encargada de la gestión de las clases de verano , i formándome que se suspendieron lad clases porque los maestros viven lejos poniéndome un ejemplo de un Maestro que vive en san juan de Lurigancho, me indica que publicaron el comunicado un dia anterior y posterior mente se corta la comunicación ,acudo a boletería de la instalación para presentar mi reclamo , por medio del libro de reclamaciones ,indicándome qe no cuentan con el mismo en forma física ,que ingrese ala web de serpar para ingresar mi reclamo ,me indica que publicaron la suspensión de las clases vía facebook, por cual me encuentro con gran inquietud pues no todas los ciudadanos contamos no la red social antes mencionada , hago mención que en múltiples ocasiones ingrese ala página web de la institución (serpar) , en la cual nunca publicaron ninguna comunicado indicando la suspensión de las clases de verano para el día de	CORREO	23/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). DERIC SENIN MANINI ROJAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, se coordino con la Gerencia de Parques del SERPAR LIMA los mismo que manifiestan lo siguiente: "considerando que la suspensión de las clases se debió a un hecho extraordinario y ajeno a la voluntad de la institución, como fue el paro de transportistas en Lima Metropolitana, y a que se priorizó la seguridad y bienestar de los participantes lo que fue comunicado con anticipación a través de los canales habituales de difusión de SERPAR LIMA, como las redes sociales institucionales y los grupos informativos de WhatsApp administrados por los promotores deportivos, su reclamo ha sido DENEGADO".</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios recordándole que, ante cualquier duda, los padres de familia pueden comunicarse directamente con el promotor deportivo encargado del taller, quien es el canal directo de coordinación y se encuentra de manera permanente en los clubes zonales.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

52	ENERO	14/01/2026	LDRV	6zmczp2rd	-	SAMUEL EDGARD LAURA RIMACHE	Cursos vacaciones de natación y otro talleres , no hay atención, en ningún área de recreación, no es posible que la asistencia de los coordinadores en este sede brillen x su ausencia, solo se limitan a informar k no hay atención x el paro,, Y la piscina del parque cahuide esta bastante tiempo en mantenimiento,, ahora en verano se necesita para la recreación de nuestros hijos y visitantes. UNO PIDE INFORMACIÓN SOBRE EL ADMINISTRADOR, Y NADIE SABE COMO SE LLAMA. No es posible el abandonado de la administración.	CORREO ELECTRONCO	28/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SAMUEL EDGARD LAURA RIMACHE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando la Administración del Parque Zonal Cahuide informa que desde el 05 de enero de lunes a sábado de 9 a 6 se encuentra presente el coordinador de los talleres que se realizan en el parque, quien registra y entrega los carnets a los inscritos, que el administrador Jorge Espinoza se encuentra de lunes a sábados de 8 am a 6 pm en la oficina ubicada en el polideportivo y que la información de los cursos también se da en las boleterías, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En relación a la piscina se transmitirá su reclamo al área competente para que tome las medidas necesarias para continuar mejorando la calidad de la atención que brindamos a nuestros usuarios.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
53	ENERO	14/01/2026	LDRV	lrmcq1wjk	-	FERNAND A ALESSAND RA SALINAS PARDO	Mi hija tienen voley para la academia Alianza acá dentro del parque y voy acompañándola dos miércoles el vigilante de la entrada de naranjal es un malcriado y trata a la gente como quiere , mi padre vienen con mi hija los lunes y viernes lo dejan pasar a la niña y al acompañante ya que entrenan acá es su sede y este señor de la puerta los miércoles cobra entrada hasta por la niña cuando acá es su sede de entrenamiento hay maneras de hablar y expresarse me parece un abuso que siendo está sede la academia todavía tengan una persona tan malcriada en la puerta tratando de cobrar hasta la niña que viene a entrenar es un abuso y encima es un falta de respeto	CORREO ELECTRONICO	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). FERNANDA ALESSANDRA SALINAS PARDO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, informándole que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui ha dispuesto reforzar en el personal las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia de público, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
54	ENERO	14/01/2026	LDRV	zzoc016gz	-	MONICA ALICIA AYONA ZAMUDIO	El día de hoy encontré los baños sucios totalmente descuidados con las puertas rotas y el agua de la piscina sucia. Ago esas observaciones esperando las mejoras del caso	CORREO ELECTRONICO	21/01/2026	<p>El día de hoy encontré los baños sucios totalmente descuidados con las puertas rotas y el agua de la piscina sucia. Ago esas observaciones esperando las mejoras del caso</p>

55	ENERO	14/01/2026	LDRV	nwncl16q	-	JOEL ANGEL CHINCHAY POMAJULCA A	Esto es algo que iba ocurrir algun momento yo todas las mañanas corro con mis mascotas perros que son de raza pequeña y mediana por afuera del parque cahuide y otra veces en la noche y en esta oportunidad los perros pueden salir entre las rejas que tiene el parque y resulta que hoy todos los perros se fueron contra mi mascota no paso a mayores debido que pude reaccionar rapidamente y alejarme sin embargo no parece correcto que cada vez que corra deba hacerlo con miedo caba recalcar que son mas de 10 perros todos ellos sin bosal que puede antentar contra mascotas y tambien contra niños. solicite que se investigue estos perros si realmente pertenecen al parque y en todo caso que lleven un bosal pues son una amenaza.	CORREO ELECTRONICO	28/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOEL ANGEL CHINCHAY POMAJULCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle las disculpas por lo sucedido en las instalaciones del Parque Zonal Cahuide.</p> <p>Le informamos que, considerando que el Parque Zonal Cahuide no tiene mascotas, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede acercarse a la Administración del Parque Zonal Cahuide.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
56	ENERO	14/01/2026	LDRV	r05ce7070	-	LICETH CHAGUA CHUCO	Llevaba a mi hijo menor hijo de 10 años a su entrenamiento dentro del parque y me exigieron pagar su entrada. Por más que indique que para ingreso al parque al ser de 10 años es 0 soles según su tarifario me hicieron pagar una entrada como adulto.	CORREO	21/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LICETH CHAGUA CHUCO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario,</p> <p>Se debe informar que, en el marco de la revision de su reclamo virtual, debe adjuntar algún medio probatorio, como lo son: voucher de pago o boleta de ingreso para proceder con el trámite correspondiente.</p>

57	ENERO	14/01/2026	LDRV	2qocjzlj	-	<p>JESSIE MABEL TAFUR PACHECO</p> <p>Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para formular un reclamo y solicitar intervención urgente en el Parque Zonal Lloque Yupanqui. Actualmente, el parque presenta un grave estado de abandono, evidenciado por: - Acumulación de basura en distintas áreas - Presencia constante de grafitis en muros y estructuras - Falta de mantenimiento de áreas verdes - Presencia de personas consumiendo drogas en los alrededores del parque, que incluso hacen fogatas en las paredes del parque, lo cual genera inseguridad y riesgo para vecinos, niños y familias(pese a que serenazgo ha intervenido muchas veces) Este estado vulnera el derecho de los ciudadanos a contar con espacios públicos seguros, limpios y adecuados para la recreación, y resulta incompatible con las funciones que SERPAR tiene asignadas como entidad administradora de parques zonales y metropolitanos de Lima. Por lo expuesto, solicito: 1. Limpieza integral del parque 2. Retiro de grafitis 3. Mantenimiento de áreas verdes 4. Coordinación con seguridad/serenazgo para prevenir el consumo de drogas 5. Información sobre las acciones que SERPAR adoptará y el plazo de atención Agradeceré se me brinde respuesta por escrito, conforme a ley. Atentamente, Jessie Tafur Pacheco DNI: 76949271 Teléfono o correo de contacto : 989 189 280</p>	CORREO ELECTRONICO	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a): JESSIE MABEL TAFUR PACHECO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa lo siguiente:</p> <p>Con respecto a la supuesta acumulación de basura en distintas áreas, en el interior del parque sólo se cuenta con un punto de acopio de basura en bolsas negras y hay tachos en distintos puntos del parque.</p> <p>Con respecto a los grafitis en muros y estructuras, en el interior del parque no hay grafitis, sino que se encuentran en la parte externa del parque, encontrándose pendiente determinar si se va a demoler la pared o se va a se va a dejar solo reja.</p> <p>Con respecto a la falta de mantenimiento diarios de las áreas verdes, no se ajusta la verdad, tampoco adjunta fotografías, ya que las áreas verdes se encuentran en muy buen estado.</p> <p>Con respecto a las personas que consumen drogas, el área de seguridad del parque presta apoyo en la supervisión de la zona y se han enviado cartas tanto a Serenazgo de Los Olivos y la comisaría Laura Callej, habiendo disminuido el número de personas que consumían</p>
----	-------	------------	------	----------	---	---	--------------------	------------	---

58	ENERO	14/01/2026	LDRF	g1vcr7mlq	0000012	PIERINA MELISSA BORJAS CANDIA	SE COMPRA ENTRADA VIA WEB, PARA LA PISCINA EN EL ÚLTIMO HORARIO, Y AL LLEGAR AL PARQUE QUIEREN COBRAR ENTRADA DE INGRESO, EL CUAL NO INFORMARON VIA WEB O LO COBRARIAN ES LO LOGICO. ENTRADA A LA PISCINA 4:00 P.M. A 5:30 P.M., EL CUAL ES LA SALIDA DEL PARQUE O RETIRO DEL PUBLICO DEL MISMO.	CELULAR	26/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PIERINA MELISSA BORJAS CANDIA:</p> <p>A través del presente, la saludo y expreso nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que tuvo durante su visita en el Parque Zonal Flor de Amancaes.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Gerencia de Parques manifiesta lo siguiente: para el ingreso a los Parques Zonales administrados por SERPAR LIMA debe pagarse el ticket de ingreso conforme a las tarifas previstas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE las mismas que se encuentran publicadas en la página web de la entidad y son exhibidas en la puerta principal del Parque Zonal Flor de Amancaes, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debido a que la usuaria no hizo uso de su ticket para entrar a la piscina, de manera excepcional y previo pago del ticket de ingreso al parque, la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes reprogramará su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración al número de celular 945 505 763.</p>
59	ENERO	14/01/2026	LDRV	30gcold06	-	MIRIAM ELIZABETH CONCEPCION CORTEZ	Aquí en el parque hay clubes de fútbol que prestan clases para niños y jóvenes. Años anteriores no cobraban entrada, y este año inscribí a mis dos niños de 8 y 5 años y ahora piden que todos pagemos entradas por el ingreso a sus clases deportivas que empiezan a las 7pm. Esto me parece mal, ya que hay un cartel también que indica niños menores de 10 años entran gratis, aparte de ello están ingresando a hacer deporte lo cual la municipalidad de Lima debería seguir apoyándolos así como en sus talleres.	CORREO	25/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MIRIAM ELIZABETH CONCEPCION CORTEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los clubes tenían conocimiento de los pagos que tenían que realizar los alumnos y sus acompañantes, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, SERPAR LIMA ha dispuesto que los niños que toman clases con los clubes ingresen gratuitamente considerando lo establecido en el tarifario, siempre y cuando generen su boleto de gratuidad.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

60	ENERO	15/01/2026	LDRV	nwnclndk	-	<p>JEANETH KARINA CONDOR REAP</p> <p>Soy Karina Condor, la mamá de Hyun Condor, a quien le inscribí para la clase de natación los días martes, jueves y sábados a las 9:00am, mi niño asistió a su primera clase el jueves 08 y no quiso meterse, indicaba que el agua estaba muy fría, por más que la profesora trato de convencerlo, estaba temblando y llorando por lo cual se le saco de la piscina, el sábado 10 no quiso ir a clases pero le convencimos y asistió a clases y junto con la profesora logro hacer algunas indicaciones pero igual manifestaba que tenía frio y no quería estar metido, hoy martes 13 mi niño se negaba a ir a las clases pero a pesar de eso lo llevamos porque consideraba que se acostumbraría, pero me indica mi sobrina quien lo acompaño que igual no se metió, ya que dice que el agua esta muy fría, mi sobrina se acerco hablar con el encargado pero dicen que el agua temperada es solo para las clases de noche y no se puede colocar para los niños pequeños, todos los niños cuando salen de la piscina estan con los labios morados del frio, ya que la piscina se encuentra en un lugar que no le da los rayos del sol por lo cual el agua empozada en la piscina no se puede mantener en la temperatura normal y esta más fría que lo normal, considero que por lo menos a los niños que toman la primera clase en la mañana deberían considerar en temporizar el agua al inicio para que los niños tengan la iniciativa de ingresar a la piscina y sea divertido aprender para ellos y no como ahora que mi hijo lo toma como una tortura y ya no quiere ir a ninguna piscina, de no poder solucionar el tema, solicito que me realicen la devolución del dinero que pague por las clases, porque mi niño no va ingresar por su propia</p>	CORREO ELECTRONICO	28/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a): JEANETH KARINA CONDOR REAP:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>La Administración del Parque Zonal Santa Rosa informa que el agua de la piscina semiolímpica y de iniciación es de temperatura ambiente; es decir no se cuenta con agua temperada, situación que se hace de conocimiento a los usuarios antes de la inscripción de los alumnos.</p> <p>En relación a lo manifestado por su sobrina quien indica que se acercó hablar con el encargado y que dicen que el agua temperada es solo para las clases de noche y no se puede colocar para los niños pequeños; esta versión es totalmente falsa porque la piscina NO opera con agua temperada y por las noches no se dictan clases de natación, ni tampoco se alquila al público; debido a que no hay atención y a partir de la 6:00 p.m. se retiran las boyas y se realiza el proceso de mantenimiento del agua, para su óptima calidad.</p> <p>Por lo que su reclamo ha sido DENEGADO</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a</p>
----	-------	------------	------	----------	---	--	--------------------	------------	---

61	ENERO	16/01/2026	LDRV	r05ce7429	-	<p>DOLORES BALBINA LUNA ALEGRE</p> <p>En el parque Lloque Yupanqui no hay canchas de básquet, además todas la canchas están enrejadas y no se puede hacer uso de estas, parece que solo quieren ganar dinero con el uso de canchas, además hay pocas áreas verdes, los niños y adultos no tienen donde sentarse y correr, los edificios que han construido nadie los usa porque área de lectura está abandonado, en el otro edificio hay una piscina abandonada, y una cancha que nadie usa, deberían demoler los edificios y poner más zona de juego para los niños y áreas verdes con pasto y árboles que es tan importante para el medioambiente, para que todos puedan usar eso, no todo debe ser un negocio, además el parque es pequeño para que tenga tantos edificios y deberían poner boletería en la entrada de la universitaria para poder pagar ahí, porque algunos tenemos que caminar hasta las palmeras, generando un riesgo para las personas, cuando todo el camino hasta ahí a los alrededores del parque hay personas de mal vivir.</p>	CORREO ELECTRONICO	<p>Estimado(a) Sr(a): DOLORES BALBINA LUNA ALEGRE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, sin embargo, de acuerdo a lo informado por la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui, su reclamo ha sido DENEGADO:</p> <p>La losa de básquet está en el polideportivo y se encuentra habilitada.</p> <p>Las canchas de Grass sintéticos están cercadas con mallas metálicas debido a que se alquilan con el costo establecido en el Texto Unico de Servicios No Exclusivos – TUSNE. Las áreas verdes están muy bien cuidadas y si hay varios espacios para uso de los usuarios.</p> <p>El ambiente de la piscina que está cerrado, es por que pertenece a un saldo de obra que quedo inconclusa por ende no se usa.</p> <p>Con respecto a la boletería de la Av. Universitaria no tienen cajeros habilitados, por ello se brindan facilidad para que los visitantes puedan comprar su entrada por la web, encontrándose al costado de boletería un letrero con el paso a paso para comprar las entradas. Así mismo, se ha establecido que cada guardaparque de turno informe si hay falla en el sistema para poder brindar el soporte</p>
----	-------	------------	------	-----------	---	--	--------------------	--

62	ENERO	16/01/2026	LDRV	w1rcw1747	-	JUVIXA CHAVEZ HUANCA	<p>El día de hoy visité Circuito Mágico del agua, me acerqué a boletería para pagar dado que estaba esperando a mi esposo y mis hijos quienes se estacaron para llegar debido al concierto de BB en el Estadio Nacional, ergo al intentar pagar en la boletería # 13 , el joven de ventanilla no me dejó pagar indicando que todos debíamos estar presentes para hacerlo, le expliqué lo que me estaba sucediendo y que estaba esperando a mi familia pero no entendió. Después de mucho visitó el Parque y el servicio que brindan dista mucho del servicio, adicionalmente el joven y la persona mayor que está en la puerta quería que espere afuera del parque a mis hijos, yo me pregunto dónde está el sentido de empatía de su equipo, si el aforo los sobrepasa entonces es momento de evaluar el sentido del servicio por lo que equivale a lucrar con el mismo. Agradeceré su apoyo para identificar lo comentado y evalúen el servicio que ofrecen. Saludos</p>	CORREO	11/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JUVIXA CHAVEZ HUANCA:</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 SERPAR LIMA es una entidad que valora profundamente el respeto a las personas que visitan los parques por lo que se ha dispuesto que se capacite nuevamente a nuestro personal sobre la forma de dirigirse en la atención a los usuarios y responder con cortesía ya que su experiencia es muy importante para nosotros.</p> <p>Asimismo, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva ha efectuado el seguimiento a su caso y manifiesta que se reprogramará su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
63	ENERO	17/01/2026	LDRV	Oz2ckw11l	-	SELENE BARBARA OLIVA SALAZAR	<p>No avisaron que el servicio de natación estaría en mantenimiento para las clases de natación</p>	CORREO	28/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SELENE BARBARA OLIVA SALAZAR:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y a la vez hacer de su conocimiento que se están tomado las acciones correctivas necesarias, para que este tipo de acontecimientos no se susciten nuevamente.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se están realizando las coordinaciones correspondientes para mejorar los canales de comunicación, a fin de que cualquier modificación en el desarrollo de las clases sea informada con mayor anticipación y claridad.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

64	ENERO	17/01/2026	LDRV	12vc9k2q7	-	MAGDALENA SARAI PISCONTE SAAVEDRA	Muy buenas tardes: La señora Magdalena Pisconte Saavedra, estoy inconforme con la entrada a la piscina, niños y adultos que beneficio nos da.	CELULAR	22/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MAGDALENA SARAI PISCONTE SAAVEDRA:</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 Documentaria, 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>Sin más que decir, me despido.</p>
65	ENERO	18/01/2026	LDRV	dp0c1zv4w	-	EFRAIN ROBERTO GALLARDO BERRUETA	A los vecinos de la zona se nos indica que las mascotas solo pueden ingresar los días jueves sin embargo, a diario, una camioneta de placa ASM 484 cuyo propietario es Isaac Gabriel Castro Jaulla ingresa con sus dos perros a diario, incluso a la zona de la cancha de césped de fútbol, donde se supone que están prohibidos pues maltratan dicho césped.	CORREO	26/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). EFRAIN ROBERTO GALLARDO BERRUETA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Parque Metropolitano Soldados del Peru.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Gerencia de Parques manifiestan lo siguiente: los canes solo pueden ingresar al Parque los días "Jueves de Patitas" y que la Administración del Parque Metropolitano Los Soldados informa que ha detectado que esta situación se ha presentado en contadas ocasiones.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Metropolitano Los Soldados se encuentra reforzando la supervisión para garantizar el adecuado cuidado de la infraestructura y el cumplimiento de las normas del parque.</p>

66	ENERO	19/01/2026	LDRV	o9kc13npr	-	CANDY YANINA DEL RIO LUJAN	Hago cola en la caja 4 para pagar la entrada con yape y me indica que no hay luz, no hay yape, hago todo lo posible para que mis familiares que estaban adentro me habilite efectivo, hago cola en caja 3 y me indica que no tiene sencillo. Cómo es posible que no tenga un fondo de sencillo o alguna solución, estuve esperando más de media hora, y no daban ninguna solución, hasta que llegó un familiar y pude ingresar, no era única en cola, había bastante personas que llegaban con billete de 20 y le indicaban lo mismo. Adicional a eso nunca hay agua en los baños, agua sucia empozadas en bidones puede causar la llegada de zancudo, dengue . También intenté comprar por app y no sé podía, página no disponible	CORREO	29/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a): CANDY YANINA DEL RIO LUJAN:</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 tomando en consideración los comentarios y observaciones que nos ha proporcionado, por ello con el objetivo de ofrecerle un servicio de calidad, hemos informado su reclamo al área competente para que tome las medidas necesarias para continuar mejorando la calidad de la atención que se brinda en la boletería a nuestros usuarios.</p> <p>Asimismo, se coordinó con la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información y manifiestan lo siguiente: "es correcto lo manifestado por la administrada, ya que presentamos problemas con nuestro proveedor de servicio de internet, lo cual genero que no haya servicio disponible por el app o pagina web en el lapso de 12:00 del medio día hasta las 14:00 horas de la tarde aproximadamente el 18 de enero del 2026. Actualmente ya se encuentra disponible los servicios."</p> <p>Asimismo, le informamos que, para su mayor comodidad, y el servicio de compras virtuales ya se encuentra disponible y se sugiere a usted puede comprar sus entradas por Web, a través del siguiente enlace https://ventas.serpar.gob.pe/entradas o a través de la APP de SERPAR LIMA.</p>
67	ENERO	19/01/2026	LDRV	12vc9kl33	-	VANESSA KARINA VILELA PALOMINO	Desde el día lunes pasado suspendieron las clases y hoy día de nuevo no hay clases siendo lunes no es posible Qué harán para solucionar las clases faltantes	CORREO	22/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). VANESSA KARINA VILELA PALOMINO:</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 Documentaria, 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>Sin más que decir, me despido.</p>

68	ENERO	19/01/2026	LDRV	30gcolj52	-	BUENISIMO ANDRES ESPIRITU PAREDES	Las clases de Verano Natacion han sido suspendidas, disque estan en mantenimiento son 2 semanas que no esta habiendo clases	CORREO	22/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). BUENISIMO ANDRES ESPIRITU PAREDES:</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, en el plazo legal establecido requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Asimismo, precise la siguiente información:</p> <p>Que Parque administrado por Serpar Lima, se suscitaron los hechos motivos de su reclamo virtual.</p> <p>se comunicó con la administración del Parque, ante esta problemática.</p> <p>Sin más que decir, me despido.</p>
69	ENERO	19/01/2026	LDRV	krqclznr7	-	MARLENE ESPERANZA SOTO RODRIGUEZ	La Sra. Fiorella Morales Chiara, DNI: 61493977, me vendió las entradas 3 adultos cuando fui a caja a consultar que me oriente como puedo hacer porque se compró una entrada de más, me respondió de una manera inadecuada, respondiendo en lo cual que yo tenía que ponerme a vender la entrada por mi cuenta, a lo que no podía dar solución respondiéndome muy grosera y un tono no adecuado; no tiene buen trato para atención.	CELULAR	22/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARLENE ESPERANZA SOTO RODRIGUEZ:</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>Asimismo, se requiere que adjunte evidencia a su reclamo virtual, es decir voucher de las entradas para el ingreso al Parque que realizo.</p> <p>Sin más que decir, me despido.</p>

70	ENERO	19/01/2026	LDRV	zzoc0131n	-	PATRICIA ROSARIO ROMERO RIVERA	<p>El problema para mi es el cierre según uds de la Piscina "por mantenimiento" sin previo aviso y recién después de la 1era semana de apertura que fue el 5 de enero. Con hoy ya serían 4 fechas que mi hija y yo asistimos a las clases de Natación y NO permiten el ingreso a las clases. Pague 115 soles por 3 veces a la semana y solo ha recibido 3 clases hasta ahora. Primero dijeron una semana y pusieron un número de celular que no existía al llamar y hoy veo otro comunicado del sábado 17 que se pospone hasta el miércoles perdiendo pasajes y tiempo para poder agendar otras opciones y no perder el día. Ahora creen que con ese comunicado será verdad? Tienen mis datos, mi número y correo, para informar. Busqué información en su página Facebook e Instagram y no encontré respuesta.</p>	CORREO	2/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PATRICIA ROSARIO ROMERO RIVERA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura señala que por redes sociales se comunicó a los padres sobre la recuperación de clases, a algunos padres por medio de WhatsApp hasta que el celular del promotor se inhabilitó por la cantidad de mensajes que estaba recibiendo, por lo cual se optó en imprimir los comunicados y ponerlos en la entrada del parque, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En cuanto al maltrato que señala haber recibido y que no acredita, le informamos que todo el personal tenía conocimiento que la suspensión se debió al mantenimiento. Asimismo, le informamos que el transcurso de la semana de suspensión se les indicó a los padres que habría recuperación de clases, la primera semana de febrero y efectivamente se realizaron para que los matriculados no perdieran las clases pagadas.</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>
71	ENERO	19/01/2026	LDRV	w1rcwljng	-	SANDRA PAOLA ZARATE RAYMUNDO	<p>INCOMODIDAD PORQUE TIENEN UN LETRERO DE INDICACIONES EN CUNATO A TARIFA Y LO MISMO POR SU PAGINA , SEGÚN MENCIONAN QUE INGRESO DE NIÑOS NO PAGAN HASTA LOS 10 AÑOS MOSTRANDO DNI Y EN LA SEDE ME INDICAN UN COBRO DE 5 SOLES EL CUAL SE PAGO, EN TODO CASO SI COBRAN ACTUALICEN SUS LETREROS Y EVITAN INCOMODIDAD A LOS VISITANTES.</p>	CORREO	22/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SANDRA PAOLA ZARATE RAYMUNDO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimada usuaria.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, 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, adjunte el bolete o evidencia de la entrada que efectuó según lo mencionado en su reclamo virtual.</p> <p>Sin más que decir, me despido.</p>

72	ENERO	19/01/2026	LDRV	6zmczpmge	-	SHIRLEY ANGIE WILSON NEYRA	El parque Huiracocha está descuidado, no hay agua, las áreas verdes están secos. Poniendo en riesgo la salud de los niños y los que ingresan al lugar. Estos problemas están así hace un año y no se hace nada por mejorar.	CORREO	26/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SHIRLEY ANGIE WILSON NEYRA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Parque Metropolitano Huiracocha.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO y está siendo atendido con la máxima prioridad y compromiso por parte de nuestro equipo, puesto que reconocemos plenamente la importancia de contar con instalaciones en óptimas condiciones para garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros usuarios.</p> <p>Agradecemos su atención, y le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
73	ENERO	19/01/2026	LDRV	743cqdne6	-	GLADYS CACERES RIVERA	Que es la 3 vez que cancelan las clases de natación del día 14,16 y ahora 19 sin previo aviso generandome gastos.	CORREO	22/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). GLADYS CACERES RIVERA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado funcionario,</p> <p>Le expreso un cordial saludo por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión del presente reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, se requiere por parte de su unidad orgánica su descargo y medidas adoptadas en un plazo no mayor a 10 días hábiles, para su debida atención.</p> <p>Sin más que decir, me despido.</p>
74	ENERO	19/01/2026	LDRV	j7ec3g0e4	-	JIMMY PORRAS CHANCA	En la noche se tiene solo un baño que es el preferencial para el servicio de damas y caballeros. Habiendo una considerable cantidad de usuarios. También se visualiza este baño completamente sucio. Espero atiendan mi reclamo. De lo contrario se procederá a realizarlo en la municipalidad y después en redes. Esto afecta a la salud pública. Por lo que se pide se aperture los baños que se tiene dentro de Club.	CORREO	2/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JIMMY PORRAS CHANCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludos.</p> <p>Le informamos que la Administradora del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los servicios higiénicos se cierran para evitar que se sigan cometiendo actos vandálicos, como el rompimiento de inodoros espejos, pero se dejan abiertos los baños de discapacitados y un baño ubicado por el campo sintético 11x11, los cuales se limpian todos los días, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

75	ENERO	19/01/2026	LDRV	43ecw5jl5	-	VANESSA KARINA VILELA PALOMIN O	En la noche se tiene solo un baño que es el preferencial para el servicio de damas y caballeros. Habiendo una considerable cantidad de usuarios. También se visualiza este baño completamente sucio. Espero atiendan mi reclamo. De lo contrario se procederá a realizarlo en la municipalidad y después en redes. Esto afecta a la salud pública. Por lo que se pide se aperture los baños que se tiene dentro de Club.	CORREO	2/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JIMMY PORRAS CHANCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludos.</p> <p>Le informamos que la Administradora del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los servicios higiénicos se cierran para evitar que se sigan cometiendo actos vandálicos, como el rompimiento de inodoros espejos, pero se dejan abiertos los baños de discapacitados y un baño ubicado por el campo sintético 11x11, los cuales se limpian todos los días, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
76	ENERO	20/01/2026	LDRV	zzoc01gw2	-	MARIA LUIZA MENENDE Z VELA	Tengo 2 niños inscritos en natacion, solo tuvieron 4 clases y nos informaron que el dia de hoy empezarian nuevamente, llego en el horario para que inicien y me dicen que aun no es posible, no me dan una solucion, y lo unico que me dicen es que espere al comunicado, cuando niquiera estoy dentro del grupo de whatsapp que claramente tienen. Estoy muy mortificada, ya que no resido cerca y me dan respuestas vacias y no hay ninguna solucion.	CELULAR	2/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIA LUISA MENENDEZ VELA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y le manifestamos nuestras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar en el Parque Zonal Sinchi Roca.</p> <p>Le informamos que la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura señala lo siguiente: "que por redes sociales se comunicó a los padres sobre la recuperación de clases, a algunos padres por medio de WhatsApp hasta que el celular del promotor se inhabilitó por la cantidad de mensajes que estaba recibiendo, por lo cual se optó en imprimir los comunicados y ponerlos en la entrada del parque", por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, le informamos que el transcurso de la semana de suspensión se les indicó a los padres que habría recuperación de clases, la primera semana de febrero y efectivamente se realizaron para que los matriculados no perdieran las clases pagadas.</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>

77	ENERO	20/01/2026	LDRV	30gcolw49	-	SHARON GERALDINE GALARRETA PERALES	<p>Mi hijo Samuel Cordova participa de la escuela de natacion, se nos informo que los dias 14 y 16 de enero no tendrian clases porque la piscina iba a estar en mantenimiento y que se retomaria hoy 19. Todos los padres hemos asistido segun nuestros horarios, dandonos con la ingrata sorpresa que la piscina sigue cerrada y no habrian clases tampoco hoy. Todo esto genera malestar en nosotros puesto que nos afecta tambien en lo economico y el tiempo ¿acaco no pudieron avisarnos y sobre todo hacer el mantenimiento de las piscinas antes que inicien las clases? Solo deja ver una mala administracion</p>	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SHARON GERALDINE GALARRETA PERALES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca informa que, si bien el Complejo de Piscinas estaba en mantenimiento por desperfectos fortuitos, recién se abrió el 30 de enero del presente y no en la fecha indicada en los comunicados publicado por SERPAR en la página web y redes, motivo por el cual la Sub Gerencia de Deportes, Cultura y Recreación, efectuó la recuperación de las clases de natación, lo que se informó a los usuarios, por lo que su reclamo ha sido denegado.</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>
78	ENERO	20/01/2026	LDRV	lrmcq1gg5	-	YENTAMI LEIDA CENTENO SUAREZ	<p>El día 09/12/2025 y el 09/01/2026 realicé el pago por los talleres de natación de dos menores (pedidos 182514106 y 182619455) en el Club Wiracocha. Las clases debían dictarse los martes, jueves y sábados de 11 a.m. a 12 m.. Sin embargo, desde el martes 13 de enero las piscinas cerraron por mantenimiento. Según su comunicado oficial, la reapertura sería el sábado 17 de enero, pero al día de hoy, martes 20 de enero, el servicio sigue sin brindarse y nunca se nos entregaron los carnets de identificación. El coordinador del área, Sr. Miguel Infante, indicó que las clases se recuperarían en febrero, pero no contamos con disponibilidad en dicho mes. Por tanto, ante el incumplimiento de las condiciones pactadas para el mes de enero, presento este reclamo para formalizar el pedido de devolución.</p>	CORREO	3/03/2027	<p>Estimado(a) Sr(a). YENTAMI LEIDA CENTENO SUAREZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura señala que por redes sociales se comunicó a los padres sobre la recuperación de clases, a algunos padres por medio de WhatsApp hasta que el celular del promotor se inhabilitó por la cantidad de mensajes que estaba recibiendo, por lo cual se optó en imprimir los comunicados y ponerlos en la entrada del parque, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, le informamos que el transcurso de la semana de suspensión se les indicó a los padres que habría recuperación de clases, la primera semana de febrero y efectivamente se realizaron para que los matriculados no perdieran las clases pagadas.</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, informándole que se vienen realizando las acciones necesarias para dar atención a las áreas verdes las mismas que actualmente se vienen regando con agua de cisterna.</p>

79	ENERO	20/01/2026	LDRV	nwncl6ol	-	PEDRO WILLIAMS SOLANO FRANCIA	<p>Realice la compra de mis entradas vía web, tanto para ingreso al parque como para la piscina recreacional, sin embargo, al llegar al establecimiento me notificaron que no estaba disponible la piscina recreacional hasta nuevo aviso, al realizar la compra vía web se me debió notificar ello, ya que no solo realice el pago de 4 entradas para la piscina si no también me tome el tiempo de ir hasta el establecimiento, se me comento que podría utilizar este pago realizado para cuando se aperture la piscina, sin embargo no se me dio ningún comprobante o algo similar para cuando vuelva apersonarme, sin mas, espero se de solución a mi inconveniente y espero sinceren e integren su sistema para todos estar al tanto de las novedades de cada parque zonal.</p>	CORREO	11/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PEDRO WILLIAMS SOLANO FRANCIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita al Parque Zonal Cahuide.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y que la Administración del Parque Zonal Cahuide informa que, a partir del 30 de enero del presente, la piscina se encuentra habilitada, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, ha efectuado el seguimiento a su caso y se reprogramó su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
80	ENERO	21/01/2026	LDRV	g1vcr77je	-	JOSEPH JUAN VINCES HUAMAN	<p>Buenos dias ,mis dos mwnores hijos 3stan en xlaces de natacion (niño y niña)agora cuando ingresan a vestuarios de mujer mi hija entran hombres al vestuario esto fue en dos ocasiones 19 del presente y 21 del presente le comunoco a personal ,pero no hacen nada. Ahora twma aparte que me doy con la sorpresa que ahora cobram 1 sol por servicios higienicos cosa que no ocurría antes. Tema aparte el 20 del presente fui con mis menores hijos a piscina por lo cual me cobran el ingreso a parque e ingreso a piscina ,por lo cual yo le explico que no deseo ingresar al parque (zona de juegos)solo quiero ingresar a piscina pero me dicen que igual debo de pagar el ingreso</p>	CORREO	4/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSEPH JUAN VINCES HUAMAN:</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Cápac Yupanqui informa lo siguiente:</p> <p>Respecto a lo ocurrido los días 19 y 21 de enero del 2026, en los vestuarios, se verificó que la situación observada se produjo cuando una pareja de esposos hacía uso del servicio higiénico, por lo que se reforzaron las indicaciones al personal para que supervise con mayor rigurosidad el uso diferenciado de los vestuarios, priorizando la seguridad y tranquilidad de los menores de edad, no volviendo a repetirse esta situación.</p> <p>En relación con el cobro de S/ 1.00 por el uso de los servicios higiénicos, se informa que actualmente estos han sido arrendados a un tercero, quien asume la administración, limpieza y mantenimiento permanente de dichas instalaciones. El monto establecido corresponde a la tarifa fijada por el proveedor para garantizar condiciones adecuadas de salubridad.</p> <p>El pago de tarifa de ingreso al parque y a la piscina se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA, lo que fue debidamente explicado por el personal de atención al público del Parque Zonal Cápac Yupanqui por lo antes mencionado su reclamo ha sido DENEGADO.</p>

81	ENERO	21/01/2026	LDRV	30gcollem	-	Ysabel Rodas	La piscina del parque Cahuide no se encuentra operativa. Siempre que voy ya dos veces me dicen lo mismo que las piscinas están en mantenimiento. Fui el día martes 13 de enero del 2026 a las 11:00 am fui con mis hijos y me dijeron que estaba cerrado por mantenimiento. Luego regrese el día de hoy miércoles 21 de enero 2026 y me informan que está cerrada por mantenimiento. Yo quisiera saber cuándo habrían al pueblo o general ya que ellos están haciendo las clases de natación. De lunes a viernes en los dos horarios tanto mañana y tarde. Pero para el público general cuando será aperturado?	CORREO	11/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). Ysabel Rodas.</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y que la Administración del Parque Zonal Cahuide informa que, a partir del 30 de enero del presente, la piscina se encuentra habilitada.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
82	ENERO	21/01/2026	LDRV	lrmcq110m	-	ISABEL LILIANA SANCHEZ TASAYCO	El día 19.01 matricule a mi hija a las clases de natación para el mes de Febrero, por error digite mal el horario dice de 12 a 1pm y debe ser de 10 a 11 am.. al darme cuenta del error a las 3pm envíe correo a atencionalusuario@serpar.gob.pe informando lo sucedido y pidiendo el apoyo con el cambio hasta el momento no respondió este correo y este dice atención al usuario. Al día siguiente escribí al No 945503022 consulte su nombre pero no me lo quiso brindar, explique el problema y nuevamente me indico escribir al correo indicado y que darían una solución a mi problema, espere la respuesta y nada. Hoy 21.01 volví a escribir para consultar el caso y me envió el link del libro de reclamaciones que ponga mi queja. No entiendo porque no quieren cambiar de horario a mi hija, informe inmediatamente lo sucedido un error lo podemos tener y no comprenden que se me complica, es una falta de consideración con las personas que usamos el servicio y que pagamos, asimismo la persona que atiende el 945503022 que indica atención al usuario es nada empática, te dice algo y después si no vuelves a preguntar no responde y después te indican otra cosa, no hay buena gestión y entiendo que servicio de parques de Lima es justo para que los ciudadanos podamos hacer goce de este servicio que no es gratis y recibamos una buena atención. El no querer cambiar de horario a mi hija me perjudica. Solicito el cambio y atención a mi solicitud. Se envía los correos y conversaciones con el Número 945503022 que no quiso indicar su nombre y las clases de Febrero ya pronto inician y no quisieron darme solución. Envío conversaciones por WhatsApp y correos que	CORREO	17/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ISABEL LILIANA SANCHEZ TASAYCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, en el sistema de matrícula de talleres de verano de SERPAR LIMA, hay una opción para seleccionar el horario y posteriormente, el usuario debe aceptar los casilleros correspondientes para continuar con el proceso de pago; en uno de dichos casilleros se especifica que no se aceptan cambios ni devoluciones (imagen de referencia), por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 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>

83	ENERO	21/01/2026	LDRV	q3lcv33mk	-	BERBELINA DAYSY SANCHEZ AVELLANE DA	La entrada general para ingresar al parque es de 3 soles de lunes a viernes pero hoy me apersoné a la boletería del lado derecho porque el otro había cerrado y me manifestaron que la entrada estaba a 5 y le consulté porque si, estas 2 últimas semana estoy entrando pagando 3 soles conforme indica en la página web y en letreros, me manifestó que en la otra caja que cerraron está a 3 y que en esa caja la entrada hasta las 6 está a 5 soles. No me parece que cada caja indique un costo mayor y que de esa manera se abuse de las personas que están con las ganas de asistir al parque zonal. Exijo una regularización ya que lo veo exagerado el cobro en exceso	CORREO	4/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). BERBELINA DAYSY SANCHEZ AVELLANEDA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, sin embargo, de acuerdo a lo informado por la Administración del Parque Zonal Huiracocha, informan que usted se percató de que había pagado en otra ventanilla, luego de haber realizado el pago por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, debido a que al parecer no se le ha informado adecuadamente que debido a que el horario de atención del parque es hasta las 6:00pm, a partir de las 5:00pm aproximadamente no se venden entradas al parque, pero sí al evento ILUSIÓNATE, por lo que de manera excepcional hemos procedido a reprogramar su visita al parque más tres acompañantes para lo cual deberá presentar esta respuesta en la ventanilla del parque.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le aseguramos que se están tomando las medidas necesarias para garantizar la prestación del servicio.</p>
84	ENERO	21/01/2026	LDRV	w1rcwllde	-	VANESSA KARINA VILELA PALOMIN O	En su clase de natación de mi niño nos suspendieron y no me avisaron, lo que me molestó mucho, el encargado solo se comunicó con unas cuantas madres y las demás fuimos a perder tiempo y dinero (pasaje) aparte que nos piden nuestro número y correo por las puras porque nadie avisa. Problema: el encargado de natación de nombre Miguel infante del parque zonal wiracocha no me avisó y ya no deseo que mi niño siga las clases porque a cada rato las suspenden y NO AVISAN Solicito: me devuelvan el monto de 105 soles que es el monto de las clases que no le han brindado a mi niño(3 clases canceladas y 5 restantes) y el pasaje que gaste al ir por las puras. Además de una sanción al encargado de natación por INCOPETENTE. ADEMÁS ESPERO esta vez no me vuelvan a observar está queja, porque parece que no desean devolver el dinero y yo he expresado abiertamente que mi hijo no continuará por la incomodidad de ver a ese encargado , ya puse lo que solicito y el nombre de los implicados Soy la señora Vanessa Karina Vilela Palomino y mi niño es Pedro Cardozo de natación	CORREO	29/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). VANESSA KARINA VILELA PALOMINO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimada usuaria,</p> <p>En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se comunica que usted de fecha 19 de enero del 2026, registro un reclamo virtual con código de registro: 43ecw5j15 el mismo que está en trámite.</p> <p>Asimismo, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin más que decir, me despido de usted.</p>

85	ENERO	22/01/2026	LDRV	12vc9kvm7	-	CARMEN ROSA PARRA PALOMINO	MI NIÑA ALLISON RIOS PARRA DE 6 AÑOS INGRESO UNOS MINUTOS TARDE A SU CLASE DE NATACION, CUANDO SU GRUPO YA HABIA INGRESADO AL AGUA MI NIÑA NO PUDO HACER EL CALENTAMIENTO ANTES PORQUE LLEGO TARDE PERO PREVIAMENTE A ESO, MI NIÑA YA HABIA HECHO CALENTAMIENTO CORRIENDO A LO QUE LE EXPLIQUE AL COORDINADOR, MI NIÑA YA ESTABA DENTRO DE LA PISCINA A LO QUE EL CORDINADOR ANTHONY RAMOS SEGURA DE FORMA PREPOTENTE, AUTORITARIA Y ABRUPTA EXIGIO AL PROFESOR DE NATACION QUE LA CACARA DEL AGUA. MI NIÑA AL SALIR DE FORMA ASUSTADA SE CAYO AL SUELO Y SE LASTIMO EL TOBILLO. EL COORDINADOR ANTONY RAMOS LE HIZO HACER EL CALENTAMIENTO Y MI NIÑA ESTUVO ADOLORIDA TODA LA CLASE SE LASTIMO SU TOBILLO.	CORREO	4/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). CARMEN ROSA PARRA PALOMINO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, el promotor informa que la primera semana de clases se brinda a los padres de los alumnos las indicaciones del taller, que la reclamante y su menor hija llegaron a la clase con 20 minutos de retraso y, conforme a las indicaciones de la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura y por razones de seguridad se le indicó que todos los alumnos deben realizar el calentamiento y en el caso de su menor hija debía hacerlo junto a los demás alumnos que llegaron tarde, sin embargo usted no siguió las indicaciones haciendo que su menor hija ingrese a la piscina sin calentar tal y como se evidencia en su reclamo, rechazando sus expresiones</p> <p>Asimismo, respecto a la presunta lesión que menciona tanto el profesor a cargo como el socorrista manifestaron “no observar incidente alguno” asimismo fue revisada por el personal del tópico indicando que “no se evidencia signo visible ni manifestación que indicara alguna afectación física”, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
86	ENERO	22/01/2026	LDRV	0z2ckw6w3	-	SANTOS MARILU PAREDES ENCO	Se suspendieron las clases de natación y no había un responsable que aclare las cosas y pusieron un nombre y número en la puerta de ingreso decía que no habrá clases hasta el lunes de la otra semana y ese número de celular del sr. Miguel no contestaba ni mensajes de por wasapp. El gerente se debe pronunciar y poner un comunicado con una explicación, ese número contesto reciente después de varios días, las personas tenemos planes y nos afecta su mal servicio. Además observo que ya no hay cespced, no ruegan, los árboles se están secando siguen cobrando igual.	CORREO	2/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SANTOS MARILU PAREDES ENCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura señala que por redes sociales se comunicó a los padres sobre la recuperación de clases, a algunos padres por medio de WhatsApp hasta que el celular del promotor se inhabilitó por la cantidad de mensajes que estaba recibiendo, por lo cual se optó en imprimir los comunicados y ponerlos en la entrada del parque, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, le informamos que el transcurso de la semana de suspensión se les indicó a los padres que habría recuperación de clases, la primera semana de febrero y efectivamente se realizaron para que los matriculados no perdieran las clases pagadas.</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, informándole que se vienen realizando las acciones necesarias para dar atención a las áreas verdes las mismas que actualmente se vienen regando con agua de cisterna.</p>

87	ENERO	23/01/2026	LDRV	97kce7lr1	-	JOSE GENARO CASTRO RIVAS	De acuerdo a la ley del adulto mayor Ley 30490, el ingreso a los espacios recreativos del parque yoque llupanqui, en su tarifario dice que no se cobra por ingreso al parque a partir de 60 años, sin embargo el personal a cargo cobra ingreso a partir de 65 años segun disposición interna. Adicionalmente al momento de ingreso expresé que me dirigía a la piscina, cuando me dirigí a pagar por dicho servicio ya estaba cerrado porque solo ingresan a la piscina hasta las 4:00 pm por lo que dicho personal mal informó al ciudadano, Por lo expuesto solicito la devolución por el importe pagado porque no se ajusta a la Ley y tomar las medidas correctivas hacia el personal a fin de dar una buena orientación.	CELULAR	23/02/2026	Estimado(a) Sr(a). JOSE GENARO CASTRO RIVAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA se establece que la gratuidad para el ingreso de adultos mayores a nuestros parques es a partir de los 66 años, disposición que no contraviene lo dispuesto en la Ley N° 30490 puesto que la misma si bien establece que se le debe dar beneficios a los adultos mayores, la misma no establece la gratuidad en el acceso a los servicios, su reclamo ha sido DENEGADO. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
88	ENERO	23/01/2026	LDRV	krqclz9mg	-	CYNTHIA ARRAMBIDE MEDINA	Hice uso de la piscina con mis 3 hijos, cuando una sandalia grande me cae fuerte en la nuca (que pudo haberle caído en la cara de mi hija porque justo la volteé). Cuando pedí que el socorrista Márquez supo lo sucedido pensé que me apoyaría en que la persona responsable me pidiera disculpas porque fue lo que le mencioné. Sin embargo, tuve que salir de la piscina y vigilar en todo momento hasta hallar a la persona responsable. Cuando salió por sus sandalias todos los familiares lo encubrieron y el socorrista no actuó de la forma apropiada ante esta situación. Finalmente me fuí a quejarme a la administración pero ahora para solicitar mi dinero porque no usé la piscina, ni la disfruté, tampoco obtuve una respuesta positiva, por ello escribo en este libro y pido se me notifique la respuesta de mi ultimo pedido y también una sanción al socorrista.	CELULAR	4/03/2026	Estimado(a) Sr(a). CYNTHIA ARRAMBIDE MEDINA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expone en su reclamo. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que se ha recibido la información que el socorrista trató de encontrar al responsable de lo sucedido, lo que no pudo hacer porque debía continuar con sus funciones, que cuando usted encontró al responsable, usted le increpó pese a tratarse de una niña menor de edad, por lo que su familia procedió a defenderla, que al apersonarse a la administración le ofrecieron las disculpas del caso, disculpa que usted no aceptó pese a que se le explicó que el socorrista no podía hacerse responsable por el llamado de atención que usted dio a una menor de edad que se encontraba con su familia, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO no procediendo la devolución del dinero pagado porque ya había hecho uso del turno correspondiente Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
89	ENERO	23/01/2026	LDRV	e1rc423oq	-	CARLOS ALBERTO RIVERA PARIONA	Los servicios higiénicos y duchas no tienen agua.	CORREO	12/02/2026	Estimado(a) Sr(a). CARLOS ALBERTO RIVERA PARIONA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita al Parque Zonal Pascuala Rosado Cornejo - Huaycan Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO y está siendo atendido con la máxima prioridad y compromiso por parte de nuestro equipo, puesto que reconocemos plenamente la importancia de contar con instalaciones en óptimas condiciones para garantizar una experiencia satisfactoria para todos nuestros usuarios, por lo que le invitamos a conversar con el Administrador.

90	ENERO	23/01/2026	LDRV	97kce7l0g	-	VICTOR ARTURO RODRÍGUE Z HURTADO	Hoy viernes 23 de enero 2026 se encontraban perros y según la página web es los días jueves que ingresan los perros	CORREO	30/01/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). VICTOR ARTURO RODRÍGUEZ HURTADO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo de manera precisa.</p> <p>Asimismo, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin más que decir, me despido de usted.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). ALI GIOMAR GALLARDO 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 Club Metropolitano Cahuide.</p> <p>Le informamos que la Administración del Club Metropolitano Cahuide informa que las aguas de la piscina no están turbias se encuentran en óptimas condiciones porque se les da tratamiento y limpieza todos los días, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En relación a que señala que no hay agua en las duchas, le informamos que se están realizando las gestiones administrativas y operativas necesarias para brindar un servicio adecuado y de calidad para nuestro visitantes.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Club Metropolitano Cahuide 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>
91	ENERO	23/01/2026	LDRV	lrmcq1l9j	-	ALI GIOMAR GALLARDO ROJAS	Mi hija va a sus clases en este parque y las piscinas de natación están turbias No hay agua en las duchas me parece muy pésima atención encima por el precio que estoy pagando	CORREO	30/01/2026	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Cahuide.</p> <p>Le informamos que la Administración del Club Metropolitano Cahuide informa que las aguas de la piscina no están turbias se encuentran en óptimas condiciones porque se les da tratamiento y limpieza todos los días, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En relación a que señala que no hay agua en las duchas, le informamos que se están realizando las gestiones administrativas y operativas necesarias para brindar un servicio adecuado y de calidad para nuestro visitantes.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Club Metropolitano Cahuide 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>

92	ENERO	23/01/2026	LDRV	6zmczpgz5	-	KELLY CECILIA RAMIREZ CARHUAM ACA	Buenas tardes mi reclamo es por el personal del parque está tratando mal a las personas que estamos en las clases de natación nos sacan antes de tiempo nos dicen utilicen una área para cambiar y luego nos envían a otra y así hasta sacarnos rápido del espacio de la piscina de natación, se les dice espere no estamos apurados sobre todo un joven de ropa negra todos merecemos respeto y creo yo que no es gratis hemos pagado para que nuestros niños aprendan y tengan un ambiente sano . Se les pide el libro de reclamaciones y hasta administración se ha escondido	CORREO	5/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). KELLY CECILIA RAMIREZ CARHUAMACA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expone en su reclamo.</p> <p>Le informamos que la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura informa que se inició de inmediato una investigación interna para esclarecer los hechos, se identificó al profesor responsable y se tomaron las acciones correctivas pertinentes reforzándose la instrucción al equipo docente sobre la importancia de mantener grupos homogéneos por nivel de habilidad. Sin embargo, es preciso mencionar que, la asignación de niveles se realiza tomando en cuenta criterios técnicos y pedagógicos, además que durante las clases se mantiene la supervisión permanente por el docente responsable por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
93	ENERO	24/01/2026	LDRV	krqclzqem	-	EVELYN LLAVE CUSI	Prohibición de Alimentos en GuardarropaAños atraz, los usuarios hemos podido dejar nuestras pertenencias (incluyendo alimentos) en el área de mochilas mientras hacemos uso de la piscina. Este año, de manera arbitraria, se ha prohibido dejar comida en dicha zona. Esta medida perjudica a las familias que planeamos pasar el día completo y que, por economía o salud, preferimos llevar su propio refrigerio para consumirlo en las zonas permitidas del parque después de bañarse. Sumado a eso la forma brusca que tiene el personal para tratar a los usuarios.	CELULAR	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). EVELYN LLAVE CUSI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestra preocupación por los hechos que señala, generan su reclamo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huáscar informa que el personal de piscina viene cumpliendo estrictamente con las normas vigentes, las cuales se encuentran debidamente establecidas y publicadas en los paneles informativos ubicados en el ingreso por la Puerta N.° 1 del Parque Zonal Huáscar, así como en las boleterías de las piscinas, por lo que encontrándose prohibido el ingreso de alimentos a los guardarropas, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le informamos que se tomará en cuenta lo manifestado respecto al trato que refiere haber recibido del personal, a fin de reforzar en el personal las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado.</p> <p>Finalmente, esta Administración reafirma su compromiso de continuar mejorando los canales de información y orientación al público, con el objetivo de brindar una atención adecuada, transparente y oportuna a todos los visitantes.</p>

94	ENERO	24/01/2026	LDRV	nwnclndnv	-	MILAGROS EDITH CARRILLO YALAN	<p>Por medio de la presente, deseo dejar constancia de una situación grave ocurrida en la escuela de natación, relacionada con la conducta de un docente que se negó a proporcionar su nombre y que aparece en material fotográfico adjunto. El mencionado docente permitió el ingreso a las clases de una madre de familia junto con su hija de aproximadamente 8 años de edad. La menor no sabe nadar y la madre se encuentra en nivel básico. A pesar de ello, se les autoriza participar en clases que no corresponden a su nivel, recibiendo atención personalizada, lo cual genera el descuido del resto de los niños del grupo. Esta situación representa un alto riesgo para la seguridad e integridad de los menores, considerando que la natación es una actividad que requiere supervisión constante y responsable. Durante las clases, se ha observado que la menor llora reiteradamente debido a que no sabe nadar, evidenciando angustia y falta de preparación para el nivel en el que ha sido ubicada. Al intentar dialogar con el docente para expresar esta preocupación, su respuesta fue hostil y autoritaria, limitándose a decir: "Aquí mando yo, yo soy el docente", sin mostrar disposición para corregir la situación ni garantizar la seguridad de los niños a su cargo. Resulta alarmante que una persona responsable de la enseñanza y cuidado de menores actúe de esta manera, demostrando falta de criterio profesional, ética y empatía, poniendo en riesgo la vida y bienestar de varios niños. Por lo expuesto, solicito se investiguen los hechos, se tomen las medidas correctivas correspondientes y se garantice que las clases de natación se desarrollen bajo condiciones seguras, responsables y acordadas.</p>	CORREO	5/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MILAGROS EDITH CARRILLO YALAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expone en su reclamo.</p> <p>Le informamos que la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura informa que se inició de inmediato una investigación interna para esclarecer los hechos, se identificó al profesor responsable y se tomaron las acciones correctivas pertinentes reforzándose la instrucción al equipo docente sobre la importancia de mantener grupos homogéneos por nivel de habilidad. Sin embargo, es preciso mencionar que, la asignación de niveles se realiza tomando en cuenta criterios técnicos y pedagógicos, además que durante las clases se mantiene la supervisión permanente por el docente responsable por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios informándole que el docente dejó de prestar servicios en el mes de enero.</p>
95	ENERO	24/01/2026	LDRV	dp0c1z5nw	-	MARY YSABEL PINO LEON	<p>Buen día si mi queja es con el personal de ingreso de las piscinas tube un trato desagradable del personal no me dejaron ingresar porque tenía mis tapes basios del almuerzo de mis niños les comente que ya habíamos almorzado y que no sacaría ningún alimento adentro me contestaron que me ponga a un lado de forma malcriada y que me valla a quejar a otro lado la señorita trato a mi niña de una forma grotesca habriendole la mochila rebuscando sus pertenencias solo llegue a tomar fotos de las dos personas en puerta</p>	CORREO	10/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARY YSABEL PINO LEON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestra preocupación por los hechos que señala, que son motivo de su reclamo virtual.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huáscar, informa: que el personal de piscina viene cumpliendo estrictamente con las normas establecidas y que estas se encuentran publicadas en los paneles informativos ubicados en la Puerta N.º 1 del parque, y que la Asistente Operativa se acercó de manera respetuosa a dialogar con usted para explicarle las restricciones vigentes e indicarle la ubicación de los banners informativos correspondientes, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En ese sentido, la revisión de mochilas y/o bolsos es un procedimiento establecido para garantizar la seguridad y el cumplimiento de las normas internas, entre ellas la prohibición de ingreso de alimentos a las piscinas.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

96	ENERO	24/01/2026	LDRV	pp4cdwzoo	-	KATTY ALVIS SICOS	SUCEDE QUE NO HAY AGUA POTABLE EN EL CURSO QUE SE DICTA DE NATACIÓN LO CUAL ME PARECE MAL DESDE EL INICIO 05/01/2026 NO HAY AGUA LA ADMINISTRACIÓN NO LE DA SOLUCIÓN, LE PIDO POR FAVOR QUE SOLUCIONES ES UN GRAN PROBLEMA QUE NO TENGAN AGUA PARA LA HIGIENE DE LOS NIÑOS	CORREO	4/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). KATTY ALVIS SICOS:</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, informándole que la Administración del Parque Zonal Cahuide informa que a la fecha los vestuarios y servicios higiénicos cuentan con agua.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le aseguramos que se están tomando las medidas necesarias para garantizar la prestación del servicio.</p>
97	ENERO	24/01/2026	LDRV	w1rcw1z2	-	NANCY MARIA PAREDES PIÑAS	Mi nombre es Nancy María Paredes Piñas DNI 09767716 en mi calidad de tutora y mi hermano conadis 03958-2015 , vine hace 2 semanas y pude ingresar a la piscina de manera gratuitamente y hoy día quise ingresar y no me permitieron el ingreso, me está pidiendo que pague la entrada a la piscina ambos, a pesar que hable con el administrador me está pidiendo que pague para poder ingresar	CELULAR	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NANCY MARIA PAREDES PIÑAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que la primera vez que usted solicitó que se les permitiera ingresar gratis a la piscina a usted y su menor hijo aceptaron de manera excepcional debido a su insistencia y a un acto de buena voluntad en beneficio de nuestros visitantes, sin embargo, le explicaron que el ingreso a la piscina tiene un costo, por ello su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Al respecto, cabe agregar que los costos de los servicios que ofrecen los parques se encuentran establecidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA que establece el ingreso gratuito al parque zonal de la persona con discapacidad con derecho a un acompañante y que, en el caso del ingreso a la piscina, pagan niños mayores a 1 año siendo que en el caso de las personas con discapacidad, la persona con discapacidad tiene un descuento del 50% sobre la tarifa regular.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

98	ENERO	25/01/2026	LDRV	743cqdelv	-	MARIO FREDDY CONDORI LLAMOCCA	El reclamo es por la nula comodidad para que las personas de la tercera edad se puedan sentar al hacer el recorrido igual mujeres y niños hay sillas contadas con los dedos y hay areas que están cerradas y si las personas quieren sentarse en el pasto hay personal que de mala manera les llaman la atención y me parece excesivo el cobro del urinario a 1.50 ya que en cualquier parte está a 1.00	CORREO	12/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIO FREDDY CONDORI LLAMOCCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la finalidad de los parques administrados por el Servicio de Parques de Lima- SERPAR es gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos para promover el verde urbano, la recreación saludable, el deporte, la cultura y la integración social, buscando mejorar la calidad de vida de los vecinos de Lima mediante espacios públicos seguros y accesibles.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se realizarán las gestiones administrativas tendientes a evaluar su solicitud.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
99	ENERO	25/01/2026	LDRV	pp4cdwj6p	-	MARCO MARTIN CHERO SIERRA	Vine con mi bicicleta eléctrica, con casco como dicen sus normas para este tipo de vehículo. Presenté la identificación de la bicicleta eléctrica y no me permitieron el ingreso. Ni siquiera existe un pago o norma que permita el acceso al estacionamiento ni que regule esta incomoda situación	CORREO	5/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARCO MARTIN CHERO SIERRA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, la Administración del Parque Zonal Huáscar indica que el ingreso de motos y bicicletas eléctricas se realiza exclusivamente por la Puerta N.º 3, para un mayor ordenamiento en el ingreso, encontrándose un lugar habilitado para el estacionamiento correspondiente a este tipo de vehículos, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios lamentando los inconvenientes ocasionados y agradecemos su comprensión de las disposiciones internas de seguridad y ordenamiento vehicular</p>

100	ENERO	25/01/2026	LDRV	Oz2ckw49j	-	NICKOL SAHORY TICSE CASALLO	Vine a comprar unas entradas para la piscina , pero me dijeron que se suspendió la venta porque estaban en mantenimiento y no sabía a qué hora estarían atendiendo y que no atenderá la piscina Transcurrido el tiempo 10:30 aproximadamente empezó a ingresar gente a la piscina pero seguian sin vender las entradas ,se le pidió que se comunicará con alguien para que nos pueda vender la entrada Pero el personal hizo caso omiso y procedió a contestar mal habiendo niños presentes. Se nos dijo que no ingresarla Nadie sin embargo en la piscina había gente que estaban haciendo uso del servicio. Luego se justifico diciendo que no había sistema y que probablemente abrirían para las 12 , obligando de esta manera a comprar el paquete full day que cuenta el parque a todas las personas que están esperando ahí	CORREO	5/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NICKOL SAHORY TICSE CASALLO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que la Administración del Parque Zonal Huayna Cápac señala lo siguiente:</p> <p>Cerca de las 10:00 a.m. se presentó un problema técnico con el motor que abastece de agua a la piscina, lo que obligó a suspender temporalmente la venta de entradas para evitar mayores reclamos por la falta de agua en duchas y baños.</p> <p>Se decidió permitir el ingreso únicamente a las personas que habían realizado su pago temprano para el turno de las 10:30 a.m., previa explicación de lo ocurrido. Dichos usuarios aceptaron continuar con el ingreso, dado que no podían trasladar su turno a las 12:00 p.m.</p> <p>El ingreso fue limitado y solo se permitió a un grupo reducido de personas, en tanto se solucionaba el inconveniente técnico.</p> <p>Se verificó que la confusión se generó porque, mientras se atendía el problema, algunos usuarios ya presentes en la piscina hacían uso del servicio, lo que dio la impresión de un acceso desigual.</p> <p>Por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p>
101	ENERO	25/01/2026	LDRV	43ecw5noo	-	LUCERO STEFANY DAMIAN SANTA CRUZ	En su página web no indicaba que el servicio por turnos de las piscinas, no funcionaba para los fines de semana en dichos horarios. Y solo nos indicaron que servicio pagaba el full day, eso es una violacion a la claridad debido a que en su web no indica eso	CORREO	5/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LUCERO STEFANY DAMIAN SANTA CRUZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Sin embargo, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que SERPAR LIMA que se trató de un piloto aplicado en alguno de los parques zonales que administra SERPAR LIMA y se informó en redes sociales, en las puertas principales y boletería de la piscina, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

102	ENERO	25/01/2026	LDRV	5lqcmw1oz	-	MARIA DE FATIMA TORREJON RIOS	Le prohibieron a mi menor de 2 años que ingrese con su flotador siendo un bebé y otros niños si lo permiten yo lei las normas y no hay especificaciones de que flotadores si están permitido y cuales no	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIA DE FATIMA TORREJON RIOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, la Administración del Parque Zona Huascar informa que en los banners informativos ubicados en las áreas de piscina se indica expresamente la prohibición del ingreso de flotadores, tal como se evidencia en las imágenes que se adjuntan como sustento), por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, agregan que el reglamento es de cumplimiento obligatorio para todos los usuarios, sin excepción por lo que la Administración reafirma su compromiso de continuar mejorando los canales de información y orientación al público, con el objetivo de brindar una atención adecuada, transparente y oportuna a todos los visitantes.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
103	ENERO	26/01/2026	LDRV	12vc940rn	-	EDWARD PABLO PAJITA ALANIA	Se ingreso al parque con la intención de ingresar por horas a la piscina pero indicaron que que ese día no había por horas, solo había el full Day a partir del medio día, generando gran malestar de varios asistentes, pese a tener un letrero que indica el servicio por horas.	CORREO	9/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). EDWARD PABLO PAJITA ALANIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Parque Zonal Huiracocha. Sin embargo, la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que trató de un piloto, que si se informó en redes sociales, en las puertas principales y boletería de la piscina, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

104	ENERO	26/01/2026	LDRV	j7ec36rol	0000025	ELMER JOSUE MILLA NIETO	Entre las 12.00 m y a la hora de salir, mi vehiculo estaba encerrado entre otros vehiculos, tarde 40 minutos para salir, el estacionamiento esta totalmente lleno, el Sr. Henry Gamboa me dio por respuesta que ese no era su turno, salir por mi propio medio, es un riesgo para todos, si eventualmente ocurre un accidente natural (sismo), por el bien y seguridad de las personas que a bien concurren a este parque	CORREO	12/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ELMER JOSUE MILLA NIETO:</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 el Administrador del Parque Zonal Sinchi Roca informa que se acercó a conversar con usted y le mencionó que había tomado conocimiento que el estacionamiento se encontraba en el límite del aforo por lo que se había activado el estacionamiento alterno para el desvío de vehículos, y que incluso él se encontraba apoyando para que salieran los vehículos, quedándose hasta que usted alió del estacionamiento.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se ha dispuesto que se tomen las medidas necesarias para permitir la salida inmediata del estacionamiento, de los visitantes que lo requieran.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
105	ENERO	26/01/2026	LDRV	r05ce959j	-	NELLY PAOLA MOROTE SILVA	buenas tardes: realice el pago de la entrada S/ 2.50 correspondiente al derecho de ingreso al parque ,que debe incluir a los juegos y al baño ,como siempre a sido.Pero al acercarme al baño están cobrando s/1.00 lo cual es abusivo teniendo en cuenta que vine con menores y adulto mayor que usan frecuentemente los servicios	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NELLY PAOLA MOROTE SILVA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR LIMA se establece que la gratuidad para el ingreso de adultos mayores a nuestros parques es a partir de los 66 años, disposición que no contraviene lo dispuesto en la Ley N° 30490 puesto que la misma si bien establece que se le debe dar beneficios a los adultos mayores, la misma no establece la gratuidad en el acceso a los servicios, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

106	ENERO	27/01/2026	LDRV	43ecw3wo5	-	JOSEPH DANIEL MEZA LEON	El inconveniente fue que en el área de parrilla había gente consumiendo bebidas alcohólicas a pesar de que el señor encargado de las parrilla estaba ahí no dijo nada no informo a nadie	CELULAR	9/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSEPH DANIEL MEZA LEON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa "que el personal encargado de parrillas avisó al personal de seguridad, quien es la persona indicada para poder retirar a las personas que incumplen con las normas, por lo que en este caso esas personas fueron retiradas del parque y se decomisaron las cervezas que estaban tomando", por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
107	ENERO	28/01/2026	LDRV	o9kc1op4r	-	MARIA LOURDES TEJADA TORRES	ME ACERQUE AL COORDINAR DEL ESTABLEIMIENTO Y LE CONSULTE CUANDO ESTARIAN RECUPERANDO LAS CLASE QUE PERDIERON POR EL PARO, EL SEÑOR ME DIJO QUE NO QUE YA HABIAN AVISADO QUE ERA HASTA AYER PARA RECUPERAR, YO LE INDIQUE QUE NADIE SE HABIA COMUNICADO CONMIGO, QUE POR QUE MEDIO SE COMUNICARON Y MEDIJO QUE POR EL GRUPO DE WHATSAPP, A LO QUE YO LE INDIQUE QUE YO NO ESTOY EN ESE GRUPO Y QUE PODIA REVISAR SI DESEABA QUE POR FAVOR MENCESITABA UN SOLUCIÓN, EL INSIISTIO EN QUE NO QUE MAXIMO HASTA HOY Y LE DIJE QUE REA IMPOSOBLE QUE MINIMO ME DEBIAN AVISAR UN DIA ANTES Y QUE NISIQUIERA ELLOS SE ESTABAN COMUNICANDO CONMIGO SINO QUE YO TENIA QUE HACERCARME A CONSULTAR. AL FINAL ME INDICO QUE PODIA SE AL DIA SIGUIENTE YO ACEPTO PERO AL DECIMER ESO AGARRA Y DE FORMA MALCRIADA ME MUESTRA LA SALIDA CON SU MANO, ESTO PASO EN LA ENTRADA DE LA PISCINA TECHADA DONDE SE RECIBEN LAS CLASES DE NATACIÓN. ANTE ESTE HECHO YO LE DIJE QUE MINIMO UN POQUITO MAS DE EDUCACIÓN COMO TOMO ESO QUE ME ESTA BOTANDO O COMO, YA CON EL SEÑOR HAN HABIDO MUCHOS PROBLEMAS NO SOLO ESTE AÑO SINO TAMBIEN YA QUE HAN HABIDO PROBLEMAS CON SALUBRIDAD DE LA PISCINA, CON LA TOMAS DE ASISTENCIA DE LOS NIÑOS, CON LA ENTREGA DE LOS CARNET Y CON DEMORAS POR POARTE DE ÉL PARA QUE LOS NIÑOS INGRESEN Y ESTO YA FUE EL COLMO COMO SE VA A PORTAR ASI DE MALCRIADO	CORREO	16/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIA LOURDES TEJADA TORRES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que lamentamos los inconvenientes ocasionados por la suspensión de la clase de natación programada para el miércoles 14 de enero del presente, medida que fue adoptada de manera preventiva ante el paro de transportistas, priorizando la seguridad de nuestros usuarios y colaboradores.</p> <p>Al respecto, le informamos que, la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura manifiesta eue, desde el mismo día de la paralización, el personal del parque procedió a comunicar de manera presencial a los padres de familia sobre la suspensión de las clases y las facilidades otorgadas para su recuperación, considerando la disponibilidad de días y horarios.</p> <p>Asimismo, dicha información fue difundida a través de los canales de mensajería dirigidos a los padres de familia y por ello con la finalidad de no perjudicar a los alumnos, se brindaron diversas alternativas para la recuperación de la clase hasta el sábado 25 de enero, e incluso se continuó otorgando facilidades dentro de las posibilidades operativas del parque, permitiendo en algunos casos reprogramaciones extraordinarias.</p> <p>Lamentamos que esta información no haya llegado oportunamente a su conocimiento y la incomodidad ocasionada; no obstante, se han agotado las acciones razonables para garantizar la recuperación de la sesión suspendida.</p>

108	ENERO	28/01/2026	LDRV	dp0c13npq	-	JOSELYN ERICKA SUAREZ DELGADO	Nos están quitando tiempo de las clases de natación para dejar entrar a otro grupo y empiezan tarde	CORREO	2/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSELYN ERICKA SUAREZ DELGADO:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo virtual.</p> <p>Asimismo, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin mas que decir, me despido de usted.</p>
109	ENERO	28/01/2026	LDRV	12vc94pj6	-	VALENTINA ANTUNES MACIEL LOPEZ	HOLA SOY DE URUGUAY ESTOY TRATANDO DE COMPRAR ENTRADAS PARA EL PARQUE DE AGUAS DE LIMA PARA EL DÍA 13.2.26. AGRADEZCO ME INFORMEN QUÉ SIGNIFICAN LAS LETRAS L-D-F EN ENTRADAS GENERALES. SALUDOS CORDIALES. VALENTINA ANTUNES	CORREO	1/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). VALENTINA ANTUNES MACIEL LOPEZ:</p> <p>Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo</p> <p>Ya resolví la situación</p>
110	ENERO	28/01/2026	LDRV	g1vcr49r6	-	JENNIFER KAROL ROJAS YAÑEZ	El día de hoy, 28 de enero, asistí a la piscina del Parque Zonal Huiracocha, pagando mi entrada con la expectativa de hacer uso normal de las instalaciones. Sin embargo, al ingresar nosecontralos con la novedad de que los yardas ropas estaban inhabilitados, los baños en mal estado, no había filtro de ducha al ingresar a las piscinas, la mitad del área de la piscina se encontraba en estado de mantenimiento en tiempo real y a simple observación el agua no era incolora, lo que se supondría que la calidad del agua no era la adecuada para uso recreacional. Además no se nos informó previamente que la piscina no se encontraba en la capacidad adecuada para un adulto, y que además recién estaba siendo habilitada. Esta situación afectó mi experiencia como usuaria, ya que no pude disfrutar del servicio por el cual pagué. Considero que debió brindarse esta información antes del ingreso para que los visitantes podamos decidir si deseamos acceder al servicio en esas condiciones. Por ello, solicito que se tomen las medidas correspondientes para mejorar la información al público y evaluar una compensación o reembolso por el servicio no brindado adecuadamente	CORREO	9/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JENNIFER KAROL ROJAS YAÑEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la reclamante había comprado sus entradas por la web días antes y que al ingresar al parque se le indicó que no había atención en la piscina por estar en mantenimiento pero la reclamante estaba molesta indicaba que cuando realizó la compra no habían avisado, sin que la administración tenga conocimiento que la señora haya hecho un reclamo o pedido hablar con alguien de la administración, por lo que se le reitera las disculpas y con la finalidad de brindarle una atención de calidad se le invita y autoriza a asistir a la piscina en otra oportunidad con tres acompañantes totalmente gratis a la piscina de manera excepcional.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

111	ENERO	28/01/2026	LDRV	97kcejmkm	-	<p>MASSIEL CABRERA JIMENEZ</p> <p>Me cobran entrada a 3 menores de 11 años, cuando en la web y en los letreros que están colocados en el parque dice menores de 11 años no pagan, sin embargo en la puerta una señora muy malcriada me dice que tengo que pagar las entradas de los menores, 10 días estoy pagando las entradas de los menores, cuando claramente en la página dice menos de 11 años no pagan. La misma señora que controla en la puerta me dice que pague como adulto, cuando le digo pero me da opción 0 soles para los niños cuando quiero pagar en web y ella me dice tiene que pagar como adulto. Porque si es menor. Solicito la inspección del caso y la devolución de dinero de las 10 veces que me hicieron pagar. Adjunto uno de los comprobantes para que vean que el Niño paga como adulto</p>	CELULAR	9/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MASSIEL CABRERA JIMENEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los clubes tenían conocimiento de los pagos que debían realizar los alumnos y sus acompañantes, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, SERPAR LIMA ha dispuesto que los niños que toman clases con los clubes ingresen gratuitamente, cuando generen su boleto de gratuidad, considerando lo establecido en el tarifario, y de acuerdo a lo establecido en el TUSNE al cual se rige la entidad.</p> <p>Con respecto de ello, le ratificamos nuestro compromiso de la mejora de nuestros servicios.</p>
112	ENERO	28/01/2026	LDRV	43ecw3qeg	-	<p>MISHELLE INGRID ZAMORA MEDRANO</p> <p>Buenas noches, mi nombre es Mishelle Zamora Medrano con DNI 72890288. El día de hoy me acerqué al parque Cahuide comprando mis entradas tanto del parque como piscina de manera digital. Al llegar escrito con plumón en un hoja decía: Piscina en mantenimiento. Cabe precisar que esta información no se encuentra ni en la página oficial de serpar ni en sus redes sociales; por lo cual no había forma de que yo supiera que la piscina no funcionaba. Por lo cual quiero solicitar el retorno de mi dinero debido a que finalmente nunca pude hacer uso del servicio por el cual pagué. En adjunto el voucher de compra. Mi número de Cuenta Interbancario (CCI) es: 00320001313119088934</p>	CORREO	11/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MISHELLE INGRID ZAMORA MEDRANO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Cahuide por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO considerando que la administración señala lo siguiente: "que en la fecha la piscina se encontraba en mantenimiento".</p> <p>Asimismo, a fin de requerir la devolución de dinero deberá presentar una solicitud por la Mesa de Partes virtual de SERPAR LIMA, para tener un conducto regular y así las áreas intervinientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, y puedan realizar el seguimiento la persona responsable y derivar al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Club Metropolitano Cahuide 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>

113	ENERO	29/01/2026	LDRV	j7ec36vzm	-	ORLANDO NAVARRO ATOCCZA	No avisan a que hora es la entrada a la piscina en la puerta dicen a las 10 a.m. pero no en la boletería de la piscina dice a las 12:00 p.m.	CORREO	3/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ORLANDO NAVARRO ATOCCZA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo virtual y pueda indicar a que parque corresponde los motivos de los hechos de su reclamo.</p> <p>Asimismo, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin mas que decir, me despido de usted.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). CARLA LEONOR ARREDONDO ADRIANZEN:</p>
114	ENERO	29/01/2026	LDRV	zzoc074pm	-	CARLA LEONOR ARREDONDO ADRIANZEN	El día de hoy nos fuimos al parque zonal huyna capac con mi familia, sucede que al momento de ingresar a la piscina hubieron dos muchachos que de forma altanera e irrespetuosa dijeron que abrieramos nuestras mochilas para que revisen nuestras cosas a lo que nosotros accedimos, sin embargo dijeron que no se puede ingresar alimentos ni ofrecieron un lugar para guardar nuestras cosas, por lo que viendo que había una persona adulta mayor no supieron respetar y no saben sobre atención, nos gritaron y trataron mal como incitando a que nos retiráramos	CORREO	5/02/2026	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por el trato que refiere en su reclamo virtual haber recibido usted y su familia durante su visita al Parque Zonal Huayna Cápac, en vista de ello su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se le informa que la Administración del Parque Zonal Huayna Cápac tomó como medida no contar con los servicios de las personas implicadas en su reclamo y se ha dispuesto reforzar la capacitación del personal en habilidades de comunicación acertiva y atención al público. Sin perjuicio de ello se le recuerda lo siguiente:</p> <p>En las puertas de ingreso al parque, en la boletería de piscina, en la entrada de piscina y al lado de los guardarrobas se han colocado los reglamentos vigentes en los que se establecen las condiciones de acceso al parque y a la piscina, así como las prohibiciones existentes.</p> <p>En ese sentido la revisión de mochilas y/o bolsos es un procedimiento establecido para garantizar la seguridad y el cumplimiento de las normas internas del Serpar Lima, entre ellas la prohibición de ingreso de alimentos a las instalaciones de las piscinas.</p> <p>El parque cuenta con 2 guardarrobas, en los cuales los usuarios guardan sus pertenencias comida, flotadores, pelotas, ropa, etc. y hay un personal que indica donde se deben guardar</p>

115	ENERO	29/01/2026	LDRV	zzoc074no	-	CARLOS ALBERTO CRIOLLO CHAVARRIA	los animalitos en la zona zoológico estan muy descuidados y flacos y mal alimentados y las areas verdes estan secas mas hay tierra.que paso asi no era el parque mejorar la gestion gracias	CELULAR	12/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). CARLOS ALBERTO CRIOLLO CHAVARRIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Respecto al cuidado de los animales, le informamos que SERPAR LIMA cuenta con médicos veterinarios de manera permanente que controlan, evalúan y dan tratamiento oportuno a los distintos animales que se albergan en todos los parques que administra; los médicos veterinarios de VETSOL SERPAR son especialistas destinados a prevenir, preservar y cuidar de los animales de granja y silvestres, ellos visitan los recintos de manera permanente evaluando a la especie y la totalidad de los albergues, así como también programan evaluaciones médicas generales y especializadas a cada especie de los zoológicos y granjas de SERPAR; así mismo cabe mencionar que todos los zoológicos y granjas de nuestra administración son dotados de manera frecuente y programada de alimentos perecibles y no perecibles para garantizar la alimentación adecuada de los animales residentes, esta dieta diaria y nutrición es la vez monitoreada por el personal veterinario, por lo cual cada especie animal que hoy en día es residente de nuestros centros se encuentra en buen estado y tiene un bienestar animal en óptimas condiciones.</p> <p>En cuanto al riego de las áreas verdes, se están realizando las gestiones administrativas y operativas necesarias para mejorar el sistema de riego en el parque y permitir la recuperación escalonada de las áreas verdes por tanto su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
116	ENERO	30/01/2026	LDRV	6zmczjo69	-	MAYRA ELISABETH CALLIRGOS NEGREIRO S	Buen día escribí a pequeña al taller de verano, por un mes ya coordinado con pago anticipado para que la lleven y todo y a las 2 clases indicaron que por remodelacion las clases se suspendían, por lo que me quede en el. Aire ya que había coordinado mis horarios del trabajo, más d 6 clases suspendidas indicando a recuperar pero yo no tenia el. Tiempo de ellos para que yo. Me acople a su horario es una falta de respeto que hagan un curso de verano y se den cuenta que necesitan una remodelacion por lo que exigo la devolución de mi dinero ya que mi hija solo acudió a 2 clases la tuve que pagar otro taller para que enero su mes d vacaciones la pase entretenida	CELULAR	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MAYRA ELISABETH CALLIRGOS NEGREIRO S:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Subgerencia de Deportes, Cultura y Recreación informa que solo fueron 4 clases y que todas las clases se recuperaron, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 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>

117	ENERO	30/01/2026	LDRV	nwnpcpk1m	-	LILIANA JUDITH TINOCO CHAPPA	ESE DIA DESEE COMPRAR 02 ENTRADAS PARA EL PARQUE LLOQUE YUPANQUI Y SELECCIONE DICHA OPCION, SIN EMBARGO AL OBTENER EL QR POR EL PAGO REALIZADO, ME SALIA EL PARQUE SINCHI ROCA...LLAME ESE DIA PERO NADIE RESPONDIO PARA PODER SOLUCIONAR, POR LO QUE NO ME DIO OTRA ALTERNATIVA QUE VOLVER A COMPRAR PERO YA ACTUALIZANDO LA PAGINA ANTES DE REALIZAR EL PAGO Y ME SALGA CORRECTAMENTE AL PARQUE LLOQUE YUPANQUI. SOLICITO ME HAGAN LA DEVOLUCION POR EL ERROR EN SU SISTEMA O EN SU DEFECTO ME DEN LA POSIBILIDAD DE PODER CAMBIARLO AL LLOQUE YUPANQUI EN UNA FECHA QUE DISPONGA DE DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	CORREO	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LILIANA JUDITH TINOCO CHAPPA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que debido a que usted incurrió en un error al efectuar la compra de la entrada a través de la página web, de SERPAR LIMA no corresponde la atención de su reclamo virtual por esta plataforma, motivo por el cual ha sido DENEGADO</p> <p>Sin embargo, por este medio se le brinda la orientación correspondiente, indicándole los pasos a seguir para solicitar la devolución del importe pagado:</p> <p>Elaborar una solicitud formal indicando la devolución del dinero presentada a través de mesa de partes virtual al siguiente link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima</p> <p>Copia del Documento Nacional de Identidad (DNI)</p> <p>Copia del comprobante de pago</p>
118	ENERO	30/01/2026	LDRV	ve0cpk1rk	-	MARGOT ZANABRIA ZANABRIA	No me parece justo pagar por algo que no se le va a dar uso ,no voy a ingresar a la piscina ,sin embargo mi menor hijo si ,por lo que estoy pagando su entrada y mi ingreso al parque ,sim embargo ,me indican que tambien tengo que pagar el uso a la piscina en todo caso deberian contemplar la de pagar una menor tarifa .Ya que no voy a hacer uso del servicio de piscina ,todo esto en pro del beneficio del ciudadano consumidor	CELULAR	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARGOT ZANABRIA ZANABRIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando los cobros se realizan de conformidad con el Texto Unico de Servicios No Exclusivos -TUSNE de SERPAR LIMA en el que se establece que todas las personas que ingresan a la piscina deben pagar su entrada, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

119	ENERO	30/01/2026	LDRV	743cq0nrn	-	ROBERTO QUILCA BARAZOR DA	Que siendo las 3:35 de la tarde del día domingo 25 de enero del presente año. Mientras la cola para el ingreso era inmensa y llegando un señor de polo rojo con su familia aduciendo que era el jefe y tenía el ingreso directo, mientras los demás esperando. No considero que sea así. Sea jefe o trabajador debe respetar el orden no pudiendo ingresar a la piscina por la puerta tuvieron que ingresar por el depósito o administración. Por lo tanto considero sea la verificación.	CORREO	12/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ROBERTO QUILCA BARAZORDA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias que considera haber tenido que pasar mientras se encontraba en la cola para ingresar al parque.</p> <p>Sin embargo, la Administración del Parque Zonal Santa Rosa informa que la persona a la que usted hace referencia, no se identificó como jefe ante los visitantes e ingresó a la piscina después de que todos los visitantes que estaban en la cola ingresaron a la piscina, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
120	ENERO	30/01/2026	LDRV	43ecw34g9	-	FREDY CARLOS MUNGUIA LOPEZ	Siendo las 9:30 a.m. me apersoné a caja para pagar los derechos de ingreso al centro y a piscina recreativa, el cajero menciona no tener sencillo para el vuelto; le di la opción de que me lo entregue a la salida, recibiendo la respuesta que no es posible. Vengo desde Ancón con mi menor hijo (8) para la piscina y no puedo ingresar. Como es posible que en caja no ingresen sin dinero ni sencillo. En todo momento recibí la negativa de obtener las entradas.	CORREO	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). FREDY CARLOS MUNGUIA LOPEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y reiterarle las disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Santa Rosa informa que considerando que la persona encargada de caja, manifestó que el usuario se acercó a boletería con un billete de S/. 100.00 soles para adquirir un boleto de ingreso al parque y dos boletos de piscina, por lo que le explicó que por ser temprano no se contaba con sencillo para el cambio respectivo y tampoco aceptó que quedara el vuelto a la espera de que el usuario retornara, para evitar problemas ante un arqueo inopinado, y que el reclamante logró ingresar a la piscina, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Cabe agregar que diariamente se realiza el depósito de los ingresos en las entidades bancarias, sin embargo se ha dispuesto que en lo sucesivo se cuente con la provisión de dinero efectivo para salvaguardar posibles inconvenientes con el público usuario.</p>

121	ENERO	30/01/2026	LDRF	j7ec3642n		MILAGROS BETHSABETH CHENG GAVIDIA	He recibido maltrato por parte del personal del parque siendo una visitante. En el área de piscina en las normas establecidas indican que no se puede ingerir alimentos la cual me llamaron la atención cuando me encontraba en la rotonda no cercano a la piscina, habían otras personas haciendo lo mismo y no se les dijo nada. Luego también indican que no se puede ingresar con ropa de algodón, sólo con ropa de baño, habiendo 3 a 4 personas dentro de la piscina con short y polo de algodón. Si las normas hay que cumplirlas, pues que sea para todos igual y en especial la Sra. Administradora que no tiene trato alguno para dirigirse a los visitantes del parque	CELULAR	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MILAGROS BETHSABETH CHENG GAVIDIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestra preocupación por los hechos que señala</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Santa Rosa informa que el personal de piscina viene haciendo cumplir las normas establecidas y que estas se encuentran publicadas en los paneles informativos ubicados en el parque, sin embargo hay veces en que los visitantes hacen caso omiso a las indicaciones, generando situaciones inmanejables para el personal por lo que le ofrecemos las disculpas del caso, pero considerando declarar su reclamo DENEGADO</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
122	ENERO	31/01/2026	LDRV	pp4cdven7	-	HEMILSE HILARIO ARROYO	Buenas tardes, señores responsables de las instituciones públicas en Lima Metropolitana, el motivo de mi reclamo se debe a lo siguiente: el día de hoy sábado acudí con mi familia al parque Sinchi Roca para disfrutar de la piscina, teniendo el conocimiento que en este lugar hay horarios por turnos para ello, sin embargo después de haber pagado mi entrada al parque y luego llegar a la boletería de la piscina, nos sorprenden que no hay acceso a la piscina por turnos sino full day, lo cual genera un gasto no previsto ya que la diferencia en costos es casi a un 300% del costo en turnos, lo cual hizo que no se pueda acceder a la piscina; tampoco hubo ningún tipo de comunicado visual interna y mucho menos externa, en la cual indique que a partir de medio día solo será ingreso Full Day. Pido a ustedes señores que puedan ver este tema, ya que muchas de las personas que acudimos a este lugar somos de lugares aledaños y por trabajo mismo solo podemos acceder los fines de semana y no nos parece justo esta burla, así como yo hubo muchas personas que estábamos descontentos con esta disposición recién enterada en el momento	CELULAR	11/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). HEMILSE HILARIO ARROYO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Sin embargo, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca informa: "que se trató de un piloto y se informó en redes sociales, en las puertas principales y boletería de la piscina", por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios recordándole que SERPAR LIMA es una entidad autosostenible.</p>

123	ENERO	31/01/2026	LDRV	30gcone62	-	<p>WILMER JESUS QUISCA VERASTEGUI</p> <p>EL DIA DE HOY 31/01/2026, FUI CON MI FAMILIA A PASAR UNA TARDE FAMILIAR AL PARQUE ZONAL LLOQUE YUPANQUI, TENIAMOS PLANEADO DIVERTIRNOS EN LOS JUEGOS Y TBM EN LAS PISCINAS, SIN EMBARGO EN LA ENTRADA CUANDO HACIAMOS LA COLA PARA HACER EL PAGO, UN TRABAJADOR DEL PARQUE INFORMA QUE SOLAMENTE HAY FULL DAY PARA LA PISCINA Y QUE EL COSTO ES DE 18 SOLES POR ADULTO Y 10 SOLES NIÑOS, LE DIJIMOS QUE SOLO QUEDA NADA MAS QUE 1 HORA Y 30 MINUTOS Y ES INJUSTO PAGAR ESA CANTIDAD POR SOLO 1 HORA Y 30 MINUTOS, NO NOS DIO NINGUN MOTIVO Y QUE SOLAMENTE POR EL DIA DE HOY LA ENTRADA ERA SOLO FULL DAY, CAUSANDO UN MALESTAR A MI Y A MI FAMILIA, POR LO QUE NOS RETIRAMOS DEL PAQUE INDIGNADOS, MALOGRANDO MI TARDE FAMILIAR, PERJUDICANDOS MIS 3 MENORES HIJOS. AHORA YO DIGO, SI HAY ALGUNAS VARIACIONES EN EL HORARIO O SI ESTA COMPLETAMENTE LLENO LAS ENTRADAS DEBERIAN COMUNICAR TBM EN LA PAGINA WEB, PORQUE ANTES DE IR AL PARQUE ZONAL AVERIGUE POR LA WEB, PAGUE UN TOTAL DE 54 SOLES EN PASAJE DE TAXI IDA Y VUELTA DESDE MI CASA, PARA QUE AL FINAL ME SALGAN CON ESA SORPRESA DE LA VARIACION DE PRECIO. CAUSANDO COMO LE DIJE LINEAS ARRIBA UN GRAN MALESTAR, COLERA E INDIGNACION POR ESTA VARIACION DE PRECIOS, SIN PUBLICAR POR LA WEB PARA QUE UNO ESTE ENTERADO</p>	CORREO	6/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). WILMER JESUS QUISCA VERASTEGUI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Sin embargo, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que se trató de un piloto aplicado en alguno de los parques zonales que administra SERPAR LIMA y se informó en redes sociales, en las puertas principales y boletería de la piscina, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
-----	-------	------------	------	-----------	---	---	--------	-----------	--

124	FEBRERO	01/02/2026	LDRV	Irmcqk0dn	-	FELIX GABRIEL HURTADO MORALES	<p>Desde el 13/01/2026 hasta después del 17/01/2026 los alumnos inscritos en la clase de natación no recibieron dichas clases pues en el parque decían que las piscinas se encontraban en mantenimiento, nadie en la puerta de ingreso daba mayor información al respecto que llamar al número de un celular que habían colocado con lapicero en una hoja impresa donde solo decía "SUSPENSIÓN DE CLASES POR MANTENIMIENTO DE LAS PISCINAS" y en la página web decía que el 17/01/2026 la atención sería con normalidad algo que no sucedió ya que ese día los alumnos tampoco tuvieron acceso a las piscinas, cuando regresamos y se le consultamos al personal en la puerta principal, personal en la puerta de acceso al área de las piscinas e instructores nadie dice saber nada del tema respondiendo de forma poco educada que si quieren seguir recibiendo clases deben de pagar, cuando SERPAR no ha cumplido con las 12 clases al mes por las que se pagaron S/. 115, la falta de seriedad ante este tema es lamentable, nadie se hace responsable, dejaron un papel impreso con un número telefónico donde nadie contestaba y hasta hoy 01/02/2026 no hay respuesta de parte del personal del club Huiracocha, solicito una respuesta inmediata sobre la reprogramación de las clases faltantes o el reembolso del monto por las clases no recibidas</p>	CORREO	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). FELIX GABRIEL HURTADO MORALES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura señala que por redes sociales se comunicó a los padres de familia sobre la recuperación de clases, a algunos padres por medio de WhatsApp hasta que el celular del promotor se inhabilitó por la cantidad de mensajes que estaba recibiendo, por lo cual se optó en imprimir los comunicados y ponerlos en la entrada del parque, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, le informamos que el transcurso de la semana de suspensión se les indicó a los padres que habría recuperación de clases, la primera semana de febrero y efectivamente se realizaron para que los matriculados no perdieran las clases pagadas.</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>
-----	---------	------------	------	-----------	---	-------------------------------	---	--------	------------	---

125	FEBRERO	01/02/2026	LDRV	2qocjw21j	-	DIANA FLOR GALLARDO RODRIGUEZ	Buenos días , mi reclamo es : hice el pago por la página web y nunca me mandaron a mi correo el QR y he tenido que pagar otra vez , hice un pago 36 por 9 personas , en el parque huiracocha de san Juan de lurigancho espero mi devolución del dinero	CELULAR	27/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). DIANA FLOR GALLARDO RODRIGUEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manfiestarle las disculpas correspondientes por el mal momento que tuvo que pasar en el Club Metropolitano Huiracocha.</p> <p>Le informamos que, se realizó la verificación correspondiente de la compra y se identifico que la operación si se registro de manera exitosa y además el correo fue enviado al destinatario, es por ello que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Se adjunta del correo enviado.</p> <p>La Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion del SERPAR LIMA, señalan lo siguiente: "Dentro de nuestra competencia se valido que las entradas no fueron leídos por el Lector QR, quiere decir que no fueron utilizados".</p> <p>Asímismo, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, y de requerir la devolución de su dinero por el monto de S/36.00 soles, 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 virtual, 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 Partes de Lima.</p>
126	FEBRERO	01/02/2026	LDRV	97kcej4m9	-	DENIS ELIAS JIMENEZ FERNANDEZ	Están cobrando 18 soles la entrada supuestamente full day. Pero no respetan el. Horario que es de 4 a 5y 30 el. Turno de 1hora y 30 quieren cobrar cómo full day. Y la. Página del serpar no dice eso. Ni hay actualización de ningún cambio por eso estoy reclamando	CORREO	11/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). DENIS ELIAS JIMENEZ FERNANDEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manfiestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Sin embargo, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca de SERPAR LIMA informa que se trató de un piloto y se informó en redes sociales, en las puertas principales y boletería de la piscina, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Club Metropolitano Sinchi Roca 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>
127	FEBRERO	01/02/2026	LDRV	mn3c5qejq	-	MILAGROS CELESTE PAZ ESPINOZA	El reclamo es el siguiente: Quería alquilar la cancha sintética (fulbito 6) Además de pagar la reserva S/ 60 soles hora. Se obliga a pagar la entrada al parque zonal Debería de considerarse el pago con el alquilar del mismo sin otro inconveniente. Gracias pro su atención	CORREO	11/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MILAGROS CELESTE PAZ ESPINOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui señala que en las condiciones de reserva se informa que los jugadores y sus acompañantes deben realizar el pago de entrada al parque por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

128	FEBRERO	01/02/2026	LDRV	743cq0o1q	-	JOSE LUIS SOLANO SALVATIERRA	En unás de las máquinas de juegos de carrera la señorita que estaba atendiendo en la carpa verde no brindo una buena atención . En informar el uso correcto de la máquina .por lo que por falta de información ,inserte una moneda de 5 soles en la ranura incorrecta . Por lo que le dije a la señorita que estaba atendiendo lo sucedido . Manifestando no tener una solución que me permita recuperar dicho monto que se menciona en la presente nota . Por lo que solicito se me de respuesta a mi reclamo	CORREO	13/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE LUIS SOLANO SALVATIERRA:</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 se ha solicitado al proveedor del servicio que brinde información adecuada a fin de evitar que estos inconvenientes se vuelvan a presentar</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se ha coordinado con el proveedor la devolución del importe de S/. 5.00, 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>
129	FEBRERO	02/02/2026	LDRV	krqcl2r5p	-	DANIEL ALBERTO GUTIERREZ CAMPOS	COMPRE 3 ENTRADAS PARA EL PARQUE ZONAL WIRACOCCHA DE SJL PERO A PESAR DE SOLICITAR EN 3 OPORTUNIDADES COMPROBANTE ELECTRONICO CON DNI LA SEÑORITA A CARGO DE LA CAJA INDICO QUE NO ENTREGAN DICHO COMPROBANTE	CORREO	27/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). DANIEL ALBERTO GUTIERREZ CAMPOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que las entradas adquiridas en la boletería del Parque Zonal Huiracocha corresponden a servicios recreativos y de acceso a Parques, los cuales no forman parte de los gastos deducibles. Es por ese motivo, la boleta electrónica emitida por la compra de entradas no consigna DNI y se registra bajo el concepto general "varios", ya que este tipo de operación no requiere la emisión de una boleta con identificación del cliente. Es por ello que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>En caso de requerir de todas maneras una boleta con DNI , agradeceremos nos indique el comprobante generado (Tipo de documento, serie, número e importe) y si contase con una foto del comprobante seria mucho mejor para agilizar la generación de lo solicitado.</p> <p>Valoramos enormemente su participación en este proceso, ya que sus comentarios y sugerencias nos ayudan a identificar áreas de mejora y a perfeccionar nuestros servicios continuamente.</p>

130	FEBRERO	03/02/2026	LDRV	743cq00m6	-	MARITZA CABELLO CAMPOS	desde la apertura de las clases de natacion y el parque en si no funcionan los vestidores habiendo ambientes destinado a ello, por ende los niños usan los baños para cambiarse, tanto es el uso que los pestillos de las puertas ya no funcionan. Pido por favor que habiliten los ambientes para uso correcto.	CELULAR	12/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARITZA CABELLO CAMPOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle lo expuesto por la Administración del Parque:</p> <p>Los vestidores se encuentran en óptimas condiciones, sin embargo, debido a que en dicha área existe una gran cantidad de caños, duchas y servicios higiénicos (SS.HH.), en el marco del proceso de racionalización del agua, se tomó la decisión de cerrarlos, ya que algunos visitantes dejan los caños y duchas abiertos, generando desperdicio del recurso hídrico.</p> <p>En relación a los pestillos se ha detectado que algunos visitantes intentaron sustraerlos por lo que se ha previsto reemplazarlos por un sistema de cierre más viable y resistente por tanto, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede acercarse a la administración del Parque Zonal Pascuala Rosado Cornejo - Huaycan.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
131	FEBRERO	03/02/2026	LDRV	6zmczj645	-	PATRICIA REYNA FELIX VERA	No cumplen con el horario completo de la piscina recreativa ya que desde las 5:20 pm los socorristas nos están pidiendo que nos retiremos a pesar que el horario es hasta las 5:30 pm y causa incomodidad ya que todo el personal insisten constantemente para que nos retiremos	CELULAR	18/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PATRICIA REYNA FELIX VERA:</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Parque Zonal Santa Rosa manifiesta que se ha sostenido una reunión con el personal socorrista y operadores de piscina para manifestarles su incomodidad y han señalado que comunican al público usuario que ya falta 10 minutos para el término del turno para que puedan ir avanzando hacia las duchas y vestidores con la finalidad de evitar la aglomeración en dichos ambientes.</p> <p>Ante lo expuesto, se les ha pedido mayor empatía con el público usuario y que la comunicación se realice de manera preventiva hasta por dos veces en cada turno, para evitar la incomodidad de los usuarios y con la finalidad de brindarle una atención de calidad.</p>
132	FEBRERO	03/02/2026	LDRV	g1vcr4ekz	-	JURNETH RUBI YAICATE FLORES	Detalle del reclamo: El día de hoy acudí al Parque de las Aguas y me llevé una desagradable sorpresa al encontrarme con diversos cobros que no estaban claramente informados previamente. Se me cobró S/ 20.00 por estacionamiento, adicionalmente las áreas de agua se encontraban cerradas y con cobro para el acceso, y también el túnel que conecta a otra zona del parque tiene un costo adicional, cuando hace algunos años estas áreas eran de libre acceso para el público. Considero que estos cambios afectan negativamente la experiencia del visitante, especialmente al no existir una información clara y visible antes del ingreso al parque. Como usuario, me siento perjudicada por la falta de transparencia en los cobros y la restricción de espacios que anteriormente	CORREO	13/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JURNETH RUBI YAICATE FLORES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando el cobro de la entrada y el estacionamiento se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del Servicio de Parques de Lima -SERPAR LIMA, y que hay tarifarios en la puerta de cada estacionamiento, que los eventos internos de la Zona Tanguis se encuentran publicados en las redes sociales de SERPAR LIMA, y que hay áreas verdes cercadas para su mejor cuidado, su reclamo ha sido DENEGADO.</p>

133	FEBRERO	03/02/2026	LDRV	mn3c5q9vq	-	MILAGROS CELESTE PAZ ESPINOZA	Falta información al momento de comprar entradas al parque el cual se quiere imponer cobrar la suma de S/18 por ful day y no por turnos siendo una familia de varias personas no conviene pagar esa cantidad, exigiendo así la devolución de pago de entradas, adicional del maltrato del personal de boletería	CELULAR	11/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MILAGROS CELESTE PAZ ESPINOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Sin embargo, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui de SERPAR LIMA informa que se trató de un piloto y se informó en redes sociales, en las puertas principales y boletería de la piscina, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En cuanto a que refiere haber recibido un maltrato por personal de la boletería, pese a que usted no acredita lo expuesto, se ha procedido a reforzar en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, mediante el uso de técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Club Metropolitano Lloque Yupanqui 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>
134	FEBRERO	04/02/2026	LDRV	lrmcqk5k3	-	JOSEPH JUAN VINCES HUAMAN	Bueno peimero quiero indicar que e pagado la inscripcion a las claces de natacion el 5 de enero ,no puede ser quw las claces terminen el 30 de enero. Ahora los servicios higienicos ,baño ,vestuario ,ducha Ahora cobran 1 sol por vestuario y baño,y ducha 3 soles Eso no me parece	CORREO	18/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSEPH JUAN VINCES HUAMAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestar nuestras mas sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Al respecto, la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura informa que la inscripción a los talleres inició el 04 de diciembre del 2025 y que se han dado recuperaciones a los niños que han faltado o se han matriculado tarde; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En relación a los servicios higiénicos, la Administración del Parque Zonal Cápac Yupanqui señala que estos se encuentran a cargo de un tercero, y precisa que el uso de duchas y vestidores no tiene costo alguno.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

135	FEBRERO	04/02/2026	LDRV	w1rcwzvkw	-	STEFANY LISBETH MONTENEGRO CUBAS	<p>hoy jueves es el día de los perritos y mi hermano tiene natación yo realice mi cola normal y los dos personas de natación, no me informo que no podía ingresar con mi mascota , el cartel no esta en la entrada esta a un costado, yo estaba sentada en el pasto de la piscina una vez me paro, un personal me indica no puedo estar con mi mascota y le cometo que estoy con mi niño menor de edad y viene otro personal a gritarme y agradirme a l animal con patadas y diciendo que no le importa si se escapara y procedió agravarme yo estaba preocupada por mi mascota y no grabe. Ley N°30407 Protección Animal , derecho a mi privacidad ART 2 inc7</p>	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). STEFANY LISBETH MONTENEGRO CUBAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expone en su reclamo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Huáscar informa que el personal de la piscina viene cumpliendo estrictamente con las normas vigentes, las cuales se encuentran debidamente establecidas y publicadas en los paneles informativos ubicados en el ingreso por la Puerta N° 1 del Parque Zonal Huáscar, así como en las boleterías de las piscinas y que el coordinador de los talleres se acercó de manera respetuosa a dialogar con la usuaria, explicándole las restricciones vigentes e indicándole la ubicación de los banners informativos, y que del mismo modo le informó que su mascota se encontraba en las pateras de la piscina a lo que usted hizo caso omiso, lo cual no está permitido porque existen protocolos de salubridad de las piscina que SERPAR LIMA debe cumplir, descartándose cualquier situación de maltrato a su mascota, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios, invitándole a seguir visitando el parque, pero cumpliendo la normativa establecida.</p>
136	FEBRERO	04/02/2026	LDRV	e1rc46346	-	NAYELLY JULIA AGUIRRE LAURA	<p>siendo el 31/01/2026, a las 4.30pm me apersono a la sede señalada previamente a fin de acceder al servicio de la piscina en el horario correspondiente el cual es de 4.30 a 5.30 pm horario señalado por la web y en la caja de cobro por el derecho de la piscina, no obstante tanto en la caja como en la oficina de administración, no me permitieron el acceso a la piscina, indicando que solo hay horario del fullday, lo cual como se ha señalado antes no ha sido previamente publicado, ocasionando un perjuicio tanto tiempo, como económico ya que acceder al servicio de piscina previamente se debe cancelar el costo de la entrada a la citada sede, espero la atención en el plazo establecido conforme a la ley</p>	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NAYELLY JULIA AGUIRRE LAURA:</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 trató de un piloto aplicado en alguno de los parques zonales que administra SERPAR LIMA.</p> <p>Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional, agradeciendo sinceramente su atención y lo invitamos a continuar disfrutando de las instalaciones de nuestro parque, ratificando además nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

137	FEBRERO	04/02/2026	LDRV	krqcl291k	-	KAROL MURIEL ANIXI GUTIERREZ VILLANUEVA	Ayer en la noche fui con mis amigos a pasar un buen rato a los juegos mecánicos que se encuentran en dentro del establecimiento, específicamente fuimos al juego del barco, mi reclamo esta en los dos chicos encargados del juego (test morena y aprox 25-30años, delgados y estatura mediana), hubieron 2 situaciones, siendo la última que considero muy grave. Cuando subimos le hable amablemente a uno de los chicos si podíamos dejar nuestra mochila en la parte de abajo, le repetí dos veces y las dos veces me ignoró, nisiquiera me dijo nada, yo hubiera entendido si me decia que no, pero simplemente ignoro. Luego cuando subimos al juego, al finalizar el juego seguía en movimiento y ya nos habían quitado los seguros, y uno de ellos dice en voz alta "YA YA APURENSE A BAJAR" a lo que yo respondo "COMO VOY A BAJAR SI EL JUEGO SIGUE EN MOVIMIENTO, PUEDE OCASIONAR UN ACCIDENTE" a lo que el trabajador procedió a hacer un gesto de molestia. Me parece de muy mal gusto la atención de estos dos muchachos, y sobre todo el peligro que causa.	CORREO	18/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). KAROL MURIEL ANIXI GUTIERREZ VILLANUEVA:</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 se ha solicitado al proveedor del servicio que brinde una buena atención a nuestros visitantes, a fin de evitar que estos inconvenientes se vuelvan a presentar.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque del Parque de la Reserva informa que se reprogramará su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992 de la administracion.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
138	FEBRERO	04/02/2026	LDRV	43ecw3zvg	-	JOSE LUIS RODRIGUEZ BOSSIO	LA RUTINA DE INGRESO DE LA PISCINA ES 10:00 AM Y POR PROBLEMAS DE LUZ NOS HICIERON INGRESAR 10:15 AM NO CUMPLIENDO LA RUTINA Y NOS HICIERON SALIR 11:25 AM CUANDO EL RETIRO ES DE 11:30 AM , ME APERSONE 11:42 A LA ADMINISTRACIÓN PARA FORMULAR MI RECLAMO Y NO HAY NADIE QUIEN TE DE SOLUCIÓN NI ATENCIÓN A MI RECLAMO EL ADMINISTRADOR NI EL ENCARGADO ESTÁN PRESENTES NI HAY CADENA DE RESPONSABLES	CORREO	18/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE LUIS RODRIGUEZ BOSSIO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Sin embargo, la Administración del Parque Zonal Cápac Yupanqui informa que el retraso en el ingreso a la piscina, se debió a un imprevisto técnico relacionado con el suministro eléctrico, situación que fue atendida inmediatamente para restablecer el servicio en condiciones seguras para nuestros usuarios, se efectuó la salida progresiva con la finalidad de garantizar el cumplimiento del tiempo de uso por turno y evitar aglomeraciones, lo que no se volvió a repetir, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

139	FEBRERO	04/02/2026	LDRV	5lqcmzgdq	-	ALESSIA VALENTIN A SANCHEZ DAVILA	En los exteriores del Circuito Mágico del Agua – Parque de la Reserva, personas están utilizando un caballo/poni y camélidos (alpacas o llamas) para tomarse fotos cobrando dinero (60 soles).Se desconoce el estado de salud, alimentación y permisos. Solicito fiscalización e intervención por explotación animal conforme a la Ley 30407	CORREO	12/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ALESSIA VALENTINA SANCHEZ DAVILA:</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 Municipalidad Metropolitana de Lima porque la parte exterior del Circuito Magico del Agua no tiene competencia Serpar Lima razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con codigo de registro: 5lqcmzgdq respectivamente, de fecha 12/02/2026 para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.</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>
140	FEBRERO	05/02/2026	LDRV	krqcl2ejj	-	PAOLA GLADYS ALVAREZ HILARES	LOS BAÑOS DE LA ZONA POLIDEPORTIVO ESTAN SUCIOS NO HAY AGUA,HAY AGUA EN TACHOS Y NO HAY DEPOSITOS PARA SACAR EL AGUA LAS ESCALERAS HACIA LOS BAÑOS ESTAN SUCIOS. LA SUCIEDAD EN LOS BAÑOS EXPONE A MIS MENORES HIJOS A CONTRAER ENFERMEDADES , ASI MISMO NO ES LA PRIMERA VEZ QUE LOS BAÑOS ESTAN SUCIOS ,HUELEN FEO HORRIBLE. QUIERO MANIFESTAR QUE ESTA VISITA AL PARQUE CAHUIDE DEBIO SER PARA DISFRUTAR Y NO FUE ASI ,SOLO ME PRODUJO ESTRES MALESTAR ASCO	CORREO	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PAOLA GLADYS ALVAREZ HILARES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administración del Parque Zonal Cahuide informa que a la fecha el parque cuenta con agua, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
141	FEBRERO	05/02/2026	LDRV	97kcejn04	-	ERICKA TERESITA CONTRERAS CALIXTRO	EL DIA 21/01/26 ME ACERQUE A LA BOLETERIA DEL PARQUE CAHUIDE PARA CANCELAR LA CLASE DE NATACIÓN Y ME INDICARON QUE SE INICIARA EL 02 DE FEBRERO DEL2026.SIN EMBARGO HAY 02/02/26 SIENDO LAS 4:00 PM ME DICEN QUE CAMBIARON LA FECHA QUE ES EL 09 DE FEBRERO QUE SE DARÁ INICIO DE LAS CLASES DE NATACIÓN . A MI NUNCA ME LLAMARON NI ME CONTACTARON A MI TELÉFONO O CORREO LO CUAL BRINDE AL MOMENTO DE LA INSCRIPCIÓN.ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO Y PROFESIONALISMO DE PARTE DE LOS ENCARGADOS DE GERENCIA DE DEPORTE EL NO COMUNICAR A LOS USUARIOS ALGÚN CAMBIO ,EXIJO UNA RESPUESTA Y UNA AMONESTACIÓN A LOS RESPONSABLES	CORREO	19/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ERICKA TERESITA CONTRERAS CALIXTRO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expone en su reclamo, debido a que la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura informa que desde el mes de enero, se tenía conocimiento que las clases empezarían el 09 de febrero de 2026, y es esa la información que se publicó en los parque en los que se brindó el Taller de Natación, habiéndose dictado las 12 clases correspondientes al taller, hasta el 07 de marzo de 2026 inclusive, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
142	FEBRERO	05/02/2026	LDRV	e1rc46o0q	-	WILMER OSWALDO PATRICIO CASTILLEJO	BUENOS DÍAS SEÑORES DE SERPAR NUESTRO MALESTAR POR LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN ES TOTALMENTE INADECUADO NO INFORMAN ADECUADAMENTE A LOS CLIENTES CON FECHA 03/02/26 VENIMOS A CLASES DE NATACIÓN NOS INDICAN NO HAY ATENCIÓN HOY, HASTA 10 DE FEBRERO NUESTRO MALESTAR POR QUE NO INFORMARON CON ANTICIPACIÓN LOS NIÑOS EMOCIONALMENTE SON MALTRATADOS POR FAVOR MEJORAR LOS SERVICIOS NO HAY AGUA AL PARECER NO HAY SUPERVICION	CORREO	19/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). WILMER OSWALDO PATRICIO CASTILLEJO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos sucitados en el Parque Zonal Cahuide, lo que consigna en su reclamo, debido a que la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura informa que desde el mes de enero, se tenía conocimiento que las clases empezarían el 09 de febrero de 2026, y es esa la información que se publicó en los parque en los que se brindó el Taller de Natación, habiéndose dictado las 12 clases correspondientes al taller, hasta el 07 de marzo de 2026 inclusive, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

143	FEBRERO	05/02/2026	LDRV	nwncnpd7z	-	MARILU MARGORIE AVENDAÑO HERNANDEZ	Cómpre unos boletos para ir el día de hoy al parque de las aguas y al llegar me dicen que el aforo es demasiado y que no era posible el ingreso hasta después de media hora de la hora que llegue lo cual exijo mi reembolso ya que no pude ingresar porque el tiempo de espera era demasiado y no me permitió la entrada por su aforo sino tienen espacio no deberían vender más boletos adjunto mis boletos para que vean que iba con 2 adultos mayores los cuales no pueden estar por tanto tiempo esperando	CORREO	19/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARLEO MARJORIE AVENDAÑO HERNANDEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva ha dispuesto la reprogramación de su visita, para lo cual podrá comunicarse al celular 991 036 692.</p>
144	FEBRERO	06/02/2026	LDRV	w1rcwzd52	-	WENDY GUIOMARA ESPINOZA HINOJOSA	La señorita que me cobro las entradas me comenta que mayores de cinco años y mi niño tiene cuatro años, además de ello tuvo un mal trato hacia mi persona, ya que somos ocho personas el cual la señorita me cobro por nueve personas, tuvo un mal trato y un cobro de más el cual quise pedir la devolución y cobro como le dió la gana, son lugar a pedir una devolución, el cual fue testigo el joven que nos hizo pasar, el cual él mismo joven no nos quiso dar mayor información sobre la señorita a cargo, solicito la devolución del excedente que se me cobró, además de una sanción al personal que añadido en la foto, es la señorita la cul tuvo el mal trato, no solo conmigo si no tiene una cara de mala gana en todo momento.	CORREO	23/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). WENDY GUIOMARA ESPINOZA HINOJOSA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva informa que ha evaluado su reclamo y que ha verificado lo expuesto por usted, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva ha dispuesto la reprogramación de su visita, para lo cual podrá comunicarse al celular 991 036 692.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

145	FEBRERO	07/02/2026	LDRV	5lqcmz95z	-	NATALIA MILAGROS ESPINOZA HUACACOLQUE	<p>El día de hoy asistimos al evento Summerfest en el Parque de las Aguas, el cual, según toda la publicidad y señalización visible, indicaba un horario de 3:00 p. m. a 10:00 p. m. Ingresamos aproximadamente entre las 3:45 p. m. y 4:00 p. m., es decir, dentro del horario anunciado. Antes de ingresar, consultamos en la puerta a la trabajadora Ivette si dentro del evento había comida disponible, ya que no habíamos almorzado. Ella respondió que sí, indicando que encontraríamos lo mismo que afuera. Con base en esa información, pagamos S/ 5.00 cada una por el ingreso. Al ingresar, constatamos que los puestos de comida estaban cerrados, los juegos no estaban habilitados y que el personal se encontraba realizando labores de limpieza y mantenimiento, lo que evidenciaba que el evento no estaba operativo, pese a encontrarse dentro del horario oficial. Asimismo, algunas zonas para fotos no permitían el acceso. Luego de nosotras ingresaron otras familias que se encontraron con la misma situación. Nuestra consulta inicial fue únicamente si podíamos salir y reingresar más tarde, cuando los juegos y los puestos de comida ya estuvieran habilitados. No solicitamos reembolso en un primer momento. Un trabajador nos atendió amablemente y fue a consultar dicha posibilidad. En ese momento, la trabajadora Ivette se acercó y, de manera altanera, burlona y poco profesional, se rió en nuestra cara mientras explicábamos la situación. Durante todo el intercambio mostró una actitud despectiva, minimizando nuestro reclamo, señalando que “había dicho que hay comida, pero no a qué hora abrían” porque “dependía</p>	CORREO	23/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NATALIA MILAGROS ESPINOZA HUACACOLQUE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva informa que ha evaluado su reclamo y que el mismo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva ha coordinado con el prestador del servicio para que disponga que sus empleados brinden un trato amable y cordial a nuestros visitantes. Asimismo, ha dispuesto la reprogramación de su visita, para lo cual podrá comunicarse al celular 991 036 692.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
146	FEBRERO	08/02/2026	LDRV	43ecw60mp	-	SHERLY JANINA TAPARA ALARCON	<p>Uso de espacios verdes en el Parque de la Reserva A quien corresponda, Administración del Parque de la Reserva / Circuito Mágico del Agua: Por medio de la presente, deseo expresar mi preocupación como ciudadana por el uso actual de los espacios del Parque de la Reserva. Reconozco el valor cultural y turístico del Circuito Mágico del Agua, el cual es parte importante de la identidad de Lima. Sin embargo, considero que en los últimos años se ha incrementado de manera excesiva la instalación de juegos, stands de comida y estructuras comerciales, reduciendo progresivamente las áreas verdes y los espacios destinados al descanso y la</p>	CORREO	23/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SHERLY JANINA TAPARA ALARCON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestra preocupación por lo expuesto en su reclamo.</p> <p>Al respecto, le informamos que la finalidad del Servicio de Parques de Lima- SERPAR LIMA es gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos para promover el verde urbano, la recreación saludable, el deporte, la cultura y la integración social, buscando mejorar la calidad de vida de los vecinos de Lima mediante espacios públicos seguros y accesibles. Asimismo, al ser SERPAR LIMA una entidad autosostenible, que genera sus</p>

147	FEBRERO	08/02/2026	LDRV	j7ec35lw6	-	PAUL EMERSON CAMONES CAJA	Agradecer al personal de seguridad del circuito mágico del agua por encontrar mi celular y devolverlo	CELULAR	17/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PAUL EMERSON CAMONES CAJA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario,</p> <p>Es grato dirigirme a usted, y debo comunicar que la Plataforma del Libro de Reclamaciones es un mecanismo para la gestión de reclamos Virtuales a través del cual los ciudadanos expresan una insatisfacción ante la administración pública, que le presto un bien o servicio según lo establecido por la normativa vigente.</p> <p>Es por ello que lo manifestado por usted, no podrá ser atendido por medio de esta plataforma virtual.</p> <p>Sin más que decir, me suscribo de usted.</p>
-----	---------	------------	------	-----------	---	------------------------------------	---	---------	------------	--

148	FEBRERO	08/02/2026	LDRV	w1rcwneon	-	<p>PAOLO JESUS CASASOLA ESTEBAN</p> <p>El día de hoy, acudí a las instalaciones del Club Metropolitano Santa Rosa. Al solicitar información en la zona de cajas, recibí una atención deficiente por parte de la cajera de turno. La servidora mostró una actitud prepotente, altanera y despectiva, obligándome a realizar múltiples preguntas para obtener información básica que ella se negaba a brindar de manera proactiva y amable. Ante este maltrato, procedí a solicitar el Libro de Reclamaciones, derecho que me fue vulnerado. Una efectiva de seguridad (guarda parques) se negó a entregarme el documento, alegando falsamente que la ausencia del administrador impedía el acceso al libro. Cuento con evidencia videográfica donde se registra la negativa explícita de la guarda parques lo cual constituye una infracción grave a las normas de protección al consumidor. Solicitud: Debido a que este comportamiento no es un hecho aislado, sino una conducta recurrente de dicha trabajadora que afecta directamente la imagen de SERPAR y la Municipalidad de Lima: Remoción del puesto: Solicito formalmente la remoción de la cajera implicada de las funciones de atención al público, dado que no cuenta con las competencias interpersonales necesarias para el cargo. Sanción administrativa: Solicito que se inicie el proceso disciplinario correspondiente contra la guarda parques por obstruir el derecho del ciudadano al uso del Libro de Reclamaciones. Respuesta formal: Exijo una respuesta por escrito sobre las medidas correctivas adoptadas en un plazo no mayor a 15 días hábiles</p>	CORREO	20/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PAOLO JESUS CASASOLA ESTEBAN:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Santa Rosa informa que conversó con Srta. Melani Salinas, encargada de la boletería del parque, a quien le causó sorpresa y preocupación lo manifestado por su persona, señalando que en ningún momento ha tenido una actitud prepotente, altanera ni despectiva con ningún usuario, menos con su persona, que cuando usted se acercó a la ventanilla le saludó y respondió de manera cordial a sus preguntas, indicándole que el link del libro de reclamaciones se encuentra en la puerta principal. Esta versión fue corroborada con la grabación que existe en boletería, pudiendo usted visualizarla en la Administración.</p> <p>Respecto al libro de reclamaciones, la Srta. Melany Salinas le indicó que el link del libro de reclamaciones se encuentra en la puerta principal, sin embargo usted se acercó al personal de seguridad para solicitarle el libro en físico, quien le respondió que la administradora no se encontraba por ser su día de descanso y el asistente había salido, siendo verdad lo que le manifestó la guardaparque; debido a que efectivamente el asistente salió a realizar unas compras urgentes a la ferretería, sin que se le haya negado en ningún momento la versión física del Libro de Reclamaciones, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
149	FEBRERO	08/02/2026	LDRV	dp0c1oj4r	-	<p>ALEJANDRO NICOLAS MORENO BALLON</p> <p>Entramos por una puerta del parque y quisimos pasar al otro lado por el túnel, y nos volvían a cobrar simplemente por cruzar de un lado a otro, al momento de comprar mi entrada online, no especifica que va a haber otro cobro para visitar todo el parque, lo cual me siento estafado, haber pagado y no poder disfrutar de todas las piletas, que están al otro lado del túnel. Realmente me siento estafado y exijo la devolución de mi dinero ya que no he hecho uso del parque en su totalidad (2 entradas adultos mayores y 1 entrada regular), total de entradas 10 soles más estacionamiento 20 soles en una cochera particular, total de la devolución 30 soles que ha sido el gasto realizado para supuestamente venir a disfrutar con mi hijita de año y medio y mis padres</p>	CORREO	23/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ALEJANDRO NICOLAS MORENO BALLON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y a la vez expresarle nuestra preocupación por los hechos que considera para generar su reclamo</p> <p>Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva informa que hay tarifarios en la puerta de cada estacionamiento y de las boleterías, con información sobre los eventos internos de la Zona Tanguis, sin embargo, han evidenciado que en la web no había información sobre dichos eventos de la Zona Tanguis por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva informa que se reprogramará su visita, para lo cual deberá efectuar las coordinaciones necesarias al celular 991036992.</p>

150	FEBRERO	08/02/2026	LDRV	ve0cpwgke	-	LESLIE GERALDINE BARBOZA RUITON	He visitado el parque en varias ocasiones de años anteriores lo cual era muy bonito, pero el día sábado fui a pasar un tiempo en familia lo cual me dio mucha pena de cómo está el parque, estaba muy seco, casi no había césped donde poder descansar, la granjita estaba descuidada con todo el golpe de calor que pasaban las ovejitas, los animalitos no tenían agua. Por favor más mantenimiento con el parque en general	CORREO	16/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LESLIE GERALDINE BARBOZA RUITON:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que por la temporada de calor y la afluencia de público es difícil mantener las áreas verdes en un 100% en buen estado, sin embargo se va recuperando las áreas verdes por zonas, respecto a los animales, hay una persona encargada de la granja quien se encarga de su alimentación y cuidado además de contar con veterinarios que de manera permanente controlan, evalúan y dan tratamiento oportuno a los distintos animales por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
151	FEBRERO	09/02/2026	LDRV	Oz2ck6eg3	-	LUIS ALBERTO GOMERO RAMIREZ	Srta. Yesenia Figueroa ingreso del parque zonal, no me dejó ingresar el DNI físico sin embargo si mostré el digital.	CORREO	16/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LUIS ALBERTO GOMERO RAMIREZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que los deportistas ingresan gratuitamente de 6:00 am a 8:00 am y a partir de las 8:00 am ingresan pagan concepto por entradas todos los visitantes, y que usted si ingresó al parque; por lo antes expuesto su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

152	FEBRERO	09/02/2026	LDRV	dp0c1ow25	-	<p>CYNTHIA MILAGROS RAMIREZ LINARES</p> <p>Buenos días, rigiendo me bajo el horario de atención de las piscinas de serpar lunes a domingo desde las 10:00 como primer turno no me atendieron a mi, ni a otros usuarios en dicho parque huascar, v.e.s, porque indicaron qje los lunes ellos atienden a las 12 pm recién, pero en ningun lugar hay un letrero donde exponen esa disposición, según el área administrativa del parque, serpar como SABE DE DICHO ORDENAMIENTO PERO QUE ESCAPA DR SUS MANOS QUE ELLOS NO LO PUBLIQUEN EN LA PAGINA WEB, a lo que les indique que di ellos saben como parque porque no ponen un letrero en la caja del area de la piscina para los usuarios, inclusive la secretaria mintió diciendo que iba a venir la prensa y por eso no habría atención y eso es falso ya que sigo en el parque para ingresar y no hay nadie de la prensa como indicó la señora, adicionalmente me negó la comunicación con el administrador del parque. Adjuntos fotos del frontis de la caja de la piscina donde no hay ninguna indicación de lo dicho por la secretaria de administración y la otra señora que llegó a respaldar su información.</p>	CORREO	6/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a): CYNTHIA MILAGROS RAMIREZ LINARES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle las disculpas del caso por el mal momento que tuvo que pasar en el Club Metropolitano Huáscar.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huáscar informa lo siguiente:</p> <p>Sí existía una comunicación indicando que los días lunes el ingreso a la piscina se realiza a partir del mediodía, debido a que en dicho horario se efectúan trabajos de mantenimiento de la piscina recreativa, procedimiento que se realiza todos los lunes.</p> <p>Dicha información se encontraba publicada en la boletería general de la Puerta N°1 principal, y luego en el mismo día se colocó el letrero en la boletería de la piscina.</p> <p>Asimismo, la Srta. Brigitte Saravia Quispe le explicó de manera respetuosa que se realizarían actividades con presencia de prensa en los talleres del parque, lo que se realizó, conforme se acredita con la fotografía adjunta y se reiteró que el horario de ingreso a la piscina es a partir del mediodía debido al mantenimiento programado, indicándole además que la Administradora no se encontraba disponible en ese momento.</p> <p>De igual manera, la asistente operativa Patty Suárez conversó con usted, reiterando la</p>
-----	---------	------------	------	-----------	---	---	--------	-----------	---

153	FEBRERO	10/02/2026	LDRV	r05cew61w	-	SANDRA GISEL LA ROSA AVILA	Ingrese por 3era año consecutivo al curso de taller de natación con mi nieta de 10 años y me asombra ver un caballero que rodea por la piscina y luego se mete a la misma, me acerco a preguntar por el encargado y se presenta en su mesa la Srta. Yamile a la cual le pregunto por mi molestia y ello me explica que es el papa de un niño de condiciones y habilidades diferentes y le digo que bien podría estar su mama a lo que me responde que ellos han pagado para el estar allí, le digo que yo también al final comprendiendo a medias me retiro a las gradas, luego ella se acerca presentándose como la coordinadora del taller y da las explicaciones les dice y me evidencia que me he quejado , que debo tener empatía , me señala de decir que pago mi plata y consiguió que las demás mamas me insulten, me digan que me van a denunciar por discriminar al niño de habilidades especial, por supuesto que me defendí pero casi linchándome verbalmente, presento mi queja	CELULAR	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SANDRA GISEL LA ROSA AVILA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y le informamos que la Administración del Parque Zonal Huáscar señala que la Coordinadora de Deportes se acercó a conversar con usted con la finalidad de explicarle de manera detallada y respetuosa el motivo por el cual un adulto se encontraba dentro de la piscina durante el taller de natación: es el padre de un menor que presenta una discapacidad, razón por la cual requiere la presencia permanente de un acompañante durante el desarrollo de su clase, lo que se procedió a comunicar a los padres de familia presentes, con el objetivo de evitar malentendidos y promover un entorno de respeto e inclusión, y que no obstante ello usted se sintió ofendida por la forma en que se manejó la situación, por lo que le ofrecen las disculpas correspondientes.</p> <p>Sin embargo, señala que la explicación brindada se realizó de manera general y que fue su respuesta, dada en presencia de los demás padres, la cual generó la intervención colectiva, siendo la coordinadora la que trató de apaciguar la situación dado que se comprende que usted también tiene derecho a expresar su punto de vista siempre que el mismo no configure una falta de respeto o discriminación hacia los demás usuarios, lo que no a brís ocurrido en el presente caso, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p>
-----	---------	------------	------	-----------	---	-------------------------------------	--	---------	------------	--

154	FEBRERO	10/02/2026	LDRV	pp4cdm2qk	-	<p>NINOSKA DEL CARMEN MERCHAN SANCHEZ</p> <p>ESTE FORMULARIO NO ME PERMITE COLOCAR LA FECHA DE LA SITUACIÓN QUE ORIGINA EL RECLAMO El 29/07/2025 adquirí 5 entradas para ingresar al espectáculo de Fiestas Patrias, pero en la parte externa del parque había mucha gente tratando de ingresar a la fuerza, ya que se sobrepasó el aforo, y como teníamos a una bebé, consideramos que no tenían un protocolo de seguridad que nos garantizaran que pudiéramos ingresar y disfrutar del espectáculo tranquilamente y resguardando nuestra integridad física. Sin embargo, el 31/07 realicé contacto vía mensajería directa de Instagram, donde expuse mi caso y me dijeron que tenía la opción de reprogramar la visita o la devolución del dinero. Todo quedó allí. Me comuniqué nuevamente el 27/12 por ese mismo medio para consultar si todavía podía hacer uso de las opciones que me plantearon recibiendo respuesta el 03/01/2026, donde me piden una serie de pruebas que constaten la compra de las entradas. Efectivamente, ese mismo día envié todos los comprobantes correo de recepción, pago bancario, comprobante de la compra de las entradas y la boleta electrónica emitida por el serpar. Desde esa fecha hasta hoy me dicen que mi solicitud está en tesorería no recibiendo aún respuesta a mi solicitud. Ya ha pasado mes y medio desde que me contacté y dejan mis mensajes en visto, siendo una falta de respeto y de responsabilidad hacia mi como usuaria. Agradezco puedan tomar el caso y darme una respuesta a la prontitud, pues deseo visitar el parque ahora que estamos de vacaciones y quiero saber si me van a reintegrar mi dinero por la compra de 5 entradas o me lo van a reintegrar para de igual</p>	CORREO	16/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NINOSKA DEL CARMEN MERCHAN SANCHEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva ha dispuesto la reprogramación de su visita, para lo cual podrá comunicarse al celular 991 036 692 de la administración.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
-----	---------	------------	------	-----------	---	--	--------	------------	--

155	FEBRERO	10/02/2026	LDRV	pp4cdm43g	-	MARILU GALVEZ MALLQUI	Siendo aproximadamente 10.20 a.m. de la mañana realice mi cola para registrar la matricula del mes de febrero de mi menor hijo y mi mi sobrina al area de coordinación del taller de piscina, siendo atendida por la coordinadora la Sra Lisset de una manera hostil ya que no encontraba mi baucher de pago físico y la señora me lo pedía de una manera brusca aludiendo que buscar en sistema era demasiado trabajo para ella. Me acerque al area de Administración para buscar un respaldo a lo cual me proporcionaron el libro de reclamaciones virtual. Dejo por escrito mi malestar por el trato de la coordinadora del taller de piscina.	CELULAR	24/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARILU GALVEZ MALLQUI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y nuestra preocupación por los hechos que señala y que generan su reclamo.</p> <p>Al respecto, la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura solicitó sus descargos a la coordinadora, quien señala que en ningún momento le falto el respeto a su persona, que siempre se solicita el voucher de pago para poder emitir o sellar el carnet, que viene pasando que cuando los usuarios están haciendo la cola se les va indicando como buscar el voucher en el correo o en el sistema, pero muchos usuarios no saben el DNI de sus menores hijos y se incomodan porque piden que se haga la búsqueda con el nombre y a veces no se encuentra porque hay error en la escritura del nombre, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y las disculpas correspondientes por los hechos suscitados en el Parque Zonal Flor de Amancaes.</p> <p>Asimismo, le informamos que se ha reforzado en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, mediante el uso de técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado.</p>
156	FEBRERO	10/02/2026	LDRV	zzoc0voo7	-	NICOLAS HENRY CASTILLO VERA	Procedí al parque a llevar a mi menor hija, con mi vehículo, y me estacione para hacer entrar a mi hija a su clases de voley, mientras pedía un lugar para estacionar mi vehículo el trabajador que está en el estacionamiento me indica que ese estacionamiento es privado y que le muestre el comprobante de pago del estacionamiento. le enseñé mis carnet personal y vehicular de conadis, así mismo el correo de respuesta del 17 de setiembre del 2024 m, posteriormente hablé con la administradora Maria Enrique Bazalar quien indica que el estacionamiento es propio de serpar y se tiene que pagar según la disposición municipal 074-2025 /GG. Señores si el parque pertenece al estado porque el parqueadero lo privatizan para fines propios. solicito revisen esta orden municipal, o busquen otra opción como poner área de estacionamiento afuera del parque ya que no hay zona de áreas verdes y está expuesto para ser usado como parqueadero	CORREO	17/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NICOLAS HENRY CASTILLO VERA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y a la vez en atención a lo expresado por el reclamante mencionarle que el Parque Zonal Santa Rosa cuenta con una playa de estacionamiento dentro del cual se encuentra debidamente señalado el sitio de parqueo para personas con discapacidad.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administradora del Parque Zonal Santa Rosa señala que conversó personalmente con usted manifestándole que las personas con discapacidad acreditadas por el CONADIS tienen el acceso libre a los parques zonales, pero deben abonar el pago por el parqueo vehicular en función al costo que figura en el Texto Único de Procedimientos Administrativos No exclusivo – TUSNE de SERPAR LIMA modificado por Resolución de Gerencia General N° 074-2025/GG; el mismo que no contempla exoneración de pago del servicio de estacionamiento en este caso, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Al respecto, debemos agregar que los cobros que se realizan en SERPAR LIMA responden a la necesidad de garantizar el adecuado mantenimiento y conservación de las instalaciones.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

157	FEBRERO	10/02/2026	LDRV	5lqcm642k	-	MARLENY TORRES DEL MAR	Se pagó el baño, se fué hasta allá, está cerrado niño y adulto mayor esperando	CELULAR	18/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARLENY TORRES DEL MAR:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administración del Parque Metropolitano Los Anillos informa que cuando usted se acercó a la Administración se le respondió que, si había 01 guardaparque atendiendo, pero usted insistió que no había nadie que atendiera en los SS.HH., y que siempre sucede eso, se le dijo que incluso se le podía acompañar, pero no quiso insistiendo que se le devuelva el dinero que había pagado, por lo que se le devolvieron los S/. 2.00 soles, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello le recordamos que el costo por el uso de los servicios higiénicos se encuentra contemplado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos No exclusivo – TUSNE de SERPAR LIMA modificado por Resolución de Gerencia General N° 074-2025/GG.</p>
158	FEBRERO	10/02/2026	LDRV	q3lcvj9go	-	EDINSON PEDRO REYES SOTO	Buenos días el motivo es por el mal comportamiento de la Señora Consuelo Vasquez no dando la información requerida por estar usando su celular y dándome la espalda cuando se le pregunta algo del tiempo de mantener mi auto en el local y además se acerca para luego conversar y decirme que el auto es mío y que yo vea que hago con el por el tiempo de estacionamiento y que además como mire que trabaja que me pare en la puerta y que haga su trabajo para entenderle y saber en que conta su trabajo	CELULAR	24/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). EDINSON PEDRO REYES SOTO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los clubes tenían conocimiento de los pagos que tenían que realizar los alumnos y sus acompañantes, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, SERPAR LIMA ha dispuesto que los niños que toman clases con los clubes ingresen gratuitamente considerando lo establecido en el tarifario, siempre y cuando generen su boleto de gratuidad.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
159	FEBRERO	10/02/2026	LDRV	q3lcvj90e	-	LUIS ANGEL CONDE MENDOZA	Cada vez que voy al parque Cahuide nunca hay agua en los caños ni jabon, y los servicios higiénicos estan muy sucios ya que han puesto bidones para que las personas usen el agua de alli pero es muy antihigienico ya que botan el agua por todos lados	CORREO	13/03/2026	<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 Zonal Cahuide informa que a la fecha el parque cuenta con agua, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

160	FEBRERO	10/02/2026	LDRV	g1vcred62	-	ESPERANZA ANCAJIMA ZAPATA	<p>Soy una mujer de 60 años, profesora. El día de los hechos accedí al servicio higiénico previo pago de S/ 1.50 de la concesionaria Madre Dios, nombre que nos brindó un vigilante del parque. Son los primeros servicios que están cerca de entrada. Cerca de las letras "Circuito mágico de las aguas" Antes de ingresar, había aproximadamente cinco personas delante de mí, quienes comentaban que el baño se encontraba tapado con papel higiénico, aparentemente por una usuaria anterior. Al consultar a la señorita que expendía los tickets si había personal de mantenimiento o limpieza, no obtuve respuesta. En ese momento salió una señora de limpieza, a quien le informé que el baño estaba atorado. Su respuesta fue, de manera grosera y alzando la voz: "Ustedes son las que dejan así". Le aclaré que recién llegaba y que era la primera vez que iba a usar el servicio. Sin embargo, ella respondió nuevamente, elevando la voz: "Es que ustedes son unas asquerosas". Ante ese trato ofensivo y humillante, le indiqué que estaba siendo malcriada e irrespetuosa, y que el personal debería recibir capacitación sobre cómo atender a las personas. Al retirarme del lugar y subir las escaleras, la señora continuó gritando frases como que "el karma existe" y, de forma sarcástica, decía "cuidado que se caiga", burlándose de mí. Considero inaceptable que el personal se dirija de esa manera a los clientes, más aún en un servicio por el cual se paga. No realicé ninguna grabación del hecho, ya que en el lugar había una cámara de seguridad. Solicito se tomen las medidas correspondientes para evitar que situaciones como esta se repitan y para garantizar un trato respetuoso hacia los</p>	CORREO	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ESPERANZA ANCAJIMA ZAPATA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva ha efectuado las coordinaciones necesarias con el encargado de los servicios higiénicos a efectos de que esta situación no se vuelva a repetir, para lo cual podrá comunicarse al celular 991 036 692.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios en beneficio de nuestros visitantes y en especial de usted.</p>
161	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	743cq69r0	-	ROSA MARIA VILCA HALLASI	<p>Me encontraba en los servicios higiénicos con mis 2 hijos menores de edad, la persona encargada tuvo un mal trato, mientras yo pedía acceder al servicio higiénico se encontraba con el celular conversando y de manera muy prepotente me respondió</p>	CELULAR	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSA MARIA VILCA HALLASI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Metropolitano de La Muralla conversó con el concesionario recordándole su obligación de brindar una atención respetuosa, conforme a los lineamientos establecidos por SERPAR LIMA, asimismo se realizará el seguimiento correspondiente a fin de garantizar el cumplimiento de estándares de trato adecuado al público, y que se indicó al concesionario que bajo ningún motivo, se deberá limitar el acceso de padres que ingresen con sus menores hijos a los servicios higiénicos.</p>

162	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	j7ec35203	-	LUCY DELFINA BUENDIA TOLEDO	Es la segunda vez que recibo un trato déspota de parte del encargado de servicios higiénicos, no es posible que un viene con sus hijos a recibir ese trato tan desagradable y ofensivo de parte del señor y más aún delante de mis pequeños hijos, deberían capacitar a las personas que tienen atención al público.	CELULAR	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LUCY DELFINA BUENDIA TOLEDO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas informándole que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la administración del Parque indica que realizó una inspección inopinada para ver el estado de los SSHH, toda vez que el servicio viene siendo prestado por un tercero, con quien se conversó y se le exhortó a mantener una atención adecuada, cordial y oportuna hacia los usuarios del parque, recordándoles el cumplimiento de las normas de conducta y de servicio al público.</p> <p>Asimismo, se recordó al proveedor del servicio que es responsable su obligación de brindar una atención respetuosa, conforme a los lineamientos establecidos por la entidad y que de persistir en su comportamiento se reportará con el área encargada para que tome las medidas del caso.</p> <p><i>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</i></p>
163	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	dp0c1omo1	-	ELIZABETH SONIA NAVARRO BUSTOS	yo estaba con mi mascota, por ser día de jueves de patitas y dentro del establecimiento mi mascota fue atacada físicamente por otro animal que no tiene dueño y mi mascota estuvo sangrando y los de seguridad no tuvieron respuesta de que hacer con mi mascota que fue dañada lo único que me dijeron que no estuvo con su correa y nada más fueron insensibles y nadie se acercó en ese momento hasta que uno mismo pidió un responsable y nadie sabía que decir y es por eso que solicito los gastos que genero la operación y medicamento para mi mascota y a la vez solicito la filmación de las cámaras donde se ve que fue atacado mi mascota	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ELIZABETH SONIA NAVARRO BUSTOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que generan su reclamo y por la salud de su mascota.</p> <p>Sin embargo, debemos señalar que el personal del parque informa que cuando usted se acercó a la administración, su mascota no se encontraba sangrando como usted señala en su reclamo además de que no identificó al can atacante ni a su propietario, por lo que no se pudo solicitar que se responsabilizara de lo sucedido, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, debemos señalar que si bien el parque pone a su disposición los "Jueves de Patitas" para que disfrute su visita en compañía de su mascota, cada visitante es responsable del cuidado de su mascota y de seguir las reglas establecidas, siendo que en este caso el personal del parque también informa que pese a que su mascota es de tamaño mediano, no tenía la correa puesta pese a que en el parque hay un afiche con las indicaciones que deben seguir los visitantes que concurren al parque con sus mascotas, los "Jueves de Patitas".</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

164	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	dp0c1ome1	-	FRANCESCA YANINA GONZALEZ PEÑA	<p>Mi niña de 6 años ingreso a la. Piscina con su tabla una pequeña propia de su edad pero nos dijeron que estaba prohibida, la cual fue una sorpresa para mi ya que vengo años asistiendo a parques zonales sobre todo el de sinchi roca con tabla para que pueda ayudarse a nadar ya que por razones de salud yo no puedo entrar, pero esta vez primera vez que ingreso a este parque aun no usando la. Piscina tuve que hacer mi pago y también que estaba prohibido la tabla, definitivamente mi niña no se divirtió para nada en este lugar cuando consulte por que razón a que se debe la prohibición me dijo la. Persona de piscina que esta vestida de rojo que ya tiene como 10 años trabajando así. Supongo yo que las prohibiciones o requerimientos debe ser en todos los parques igual o hay diferenciaciones por sede deben en todo caso colocarlo en la página web para evitar venir por las puras ya que yo no ingreso a piscina y mi niña no tiene con que apoyarse para nadar y sea ne vez de un momento agradable uno totalmente aburrido y desagradable</p>	CELULAR	16/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). FRANCESCA YANINA GONZALEZ PEÑA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifiestarle nuestra preocupación por los hechos que señala, debido a que en los parques zonales que administra SERPAR LIMA hay carteles en los que se informa a los visitantes que está prohibido el ingreso con flotadores a la piscina, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Se adjunta las fotografías correspondientes al Parque Santa Rosa.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
165	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	nwnncn40g9	-	JOSE LUIS GALINDO LIZARDO	<p>Siendo las 3.16 me entrega el libro de reclamaciones la señora Maria Saldaña no se quiso identificar somos un grupo de familiares que nos reunimos cada año de diferentes lugares de la provincia de Perú y confraternizamos y todo los años venimos a este parque y nos dimos con la sorpresa que nos atendieron de malas maneras solo queríamos disfrutar del parque y jugar y comer un momento pero ya que en este lugar no se puede realizar un momento de esparcimiento pido que este el encargado que por cierto ni se encuentra en su lugar que le corresponde sea cambiado por no atender bien a los vecinos de SJL espero que el alcalde haga algo bien</p>	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE LUIS GALINDO LIZARDO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administración del Parque informa que la señora Maria Saldaña personal de seguridad se acercó a la administración indicando que un grupo de personas estaban haciendo uso de las losas deportivas sin pagar por lo que tuvo que retirarlas porque esos espacios se pagan. Agregó que en ese momento de forma prepotente el usuario se retiró de las losas, vociferando amenazas que presentaría su queja por lo que posteriormente se le indicó al usuario que efectivamente esos espacios tienen un costo y que si quería hacer uso de ellos tendría que pagar, pese a lo cual el usuario sostuvo que el viene todos los años y nunca ha pagado por querer usar las losas, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Al respecto, le informamos que a la fecha el personal de seguridad al que usted hace referencia en su reclamo ya no presta servicios en el parque y se ha reforzado en el personal las habilidades de comunicación y atención al público. Sin embargo, debemos recordarle que el uso de las canchas tiene un costo el cual se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Excluyivos – TUSNE de SERPAR LIMA.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

166	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	5lqcm62j4	-	SUSAN ELIZABETH ESPIRITU HUACHACA	Mi reclamo es por motivo que las pelota de mi niño se quedo atascado en un techo de madera y la señora bilsa sangama(guardaparques) opto por botarlos y tomarles foto siendo mis niños menores de edad viniendo yo a la administración dando mi queja con la administradora Domitila Carrión ella pidiéndome disculpas del caso pero pongo mi queja por la manera de accionar de la señora bilsa sangama por su mala actitud y vulnerando los derechos de los menores de edad	CORREO	23/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SUSAN ELIZABETH ESPIRITU HUACHACA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que el personal al que usted hace referencia en su reclamo, señala que no botó a los menores de edad, que ante su pedido le indicó que por favor solicitara ayuda a la administración y que le informó que podía verificar las fotos en su celular para aclarar si su hijo menor de edad se encontraba en la fotografía a lo que usted no accedió y se retiró insultándola, luego de lo cual borró las fotografías, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, agregamos que los menores de edad deben ser constantemente supervisados por sus padres y no deben subirse a los árboles a efectos de evitar accidentes.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
167	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	dp0c1omrv	-	ANDY WILLIAMS PINEDA DE LA CRUZ	el personal de control de la puerta principal de nombre dina romero quiroz en instante que salia un instante de las instalaciones de parque mostrando mi boleta de pago el cual me contesto que era obligación de sellar en el brazo reusándose sellar la boleta advirtiéndome que en la boleta sellada no me dejaría ingresar como usuario del parque doy a conocer malos tratos del personal de guardaparques al usuario	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ANDY WILLIAMS PINEDA DE LA CRUZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que el personal de seguridad del Parque Zonal Huiracocha informa que el ticket estaba deteriorado (doblado y poco visible) y evitar que usted se perjudique, el guardaparque sugirió sellarle el brazo, como única señal de que ya había pagado su entrada, pero que usted se molestó indicando que como había pagado su entrada, podía salir y entrar al parque varias veces; que luego fue atendido por personal de la administración que trató de explicarle que si perdía y/o se rompía su boleta no había forma de reconocerlo por la cantidad de público que ingresa al parque y que por ello se tomaron sus datos para poder identificarlo a su regreso y pudiera ingresar al parque, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le informamos que se ha reforzado en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, mediante el uso de técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado.</p>

168	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	ve0cpw4lv	-	DAVID SIMEON GUILLEN MAURICIO	me apersono al baño 3 del parque zonal aproximadamente a las 11.30am el cual estaba cerrado y luego ingrese después del pago de 1.00 percatándome que estaba sucio con papel en el tacho y telarañas la concesionaria del baño me refirió que haga mi reclamo también las piletas lavamanos están todas sucias y llenas de moho ocasionado a que los niños y adultos se puedan contagiar de alguna enfermedad	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). DAVID SIMEON GUILLEN MAURICIO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas e informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la administración del Parque indica que en su oportunidad también le ofreció las disculpas del caso y se realizó una inspección inopinada para ver el estado de los SSHH, toda vez que el servicio viene siendo prestado por un tercero, con quien se conversó y con su trabajador (personal que atiende) indicándole que los baños no pueden estar abierto al público mientras no se encuentre en óptimas condiciones.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
169	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	o9kc1g6e5	-	PILAR SENOBIA CASTAÑEDA A ORE	Justo paro en la granja donde se encuentran los animales Cuy Palomitas nos atropellaron a un grupo de personas a toda velocidad. Un carro de batería de la empresa Thaiza play time ya que el carro estaba conducido por un adulto. Ya que hago esta queja nos lastimaron la cara de mi hijo y mi cuerpo nos dejó con moretones	CELULAR	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). PILAR SENOBIA CASTAÑEDA ORE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, dejando constancia que usted y su menor hijo fueron atendidos por la enfermera del parque.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla notificó de manera inmediata al representante de la concesión responsable del servicio de carros a batería, a fin de que adopte las medidas correctivas correspondientes, por lo que se implementará la señalización preventiva de la delimitación de espacios, con la finalidad de evitar hechos similares en el futuro.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
170	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	q3lcwj2mq	-	WENDY DIANA HUAYNATY HUAYA	hoy 16/10/2025 compre en boletería entradas al parque zonal en el que mencione que quería ingresar al parque sin embargo en boletería me informaron que desde las 15:30 en adelante las entradas esta s/5.00 en el que se puede acceder a un evento de Halloween e indique que no quería ingresar ni participar de ese evento lo cual la cajera indico que administración le da la orden para que se cobre 5.00 la entrada al parque independientemente si ingresas o no al evento en mención. posterior a ello me acerque a administración y me atendió ines marroquin y me rectificó la información en la que menciono que la entrada es de 3.0 y que es independiente el ingreso al evento	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). WENDY DIANA HUAYNATY HUAYA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, sin embargo, de acuerdo a lo informado por la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui, su reclamo ha sido DENEGADO, toda vez que hubo una confusión de su parte al encontrarse en la cola del evento Ilusiónate y no en la boletería del parque, lo que trataron de explicarle pero no podían por encontrarse usted ofuscada, cobrándosele finalmente la suma de S/. 3.00.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le aseguramos que se están tomando las medidas necesarias para garantizar la prestación del servicio.</p>

171	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	2qocj63vr	-	CLAUDIA ELEGNIS JIMENEZ OROSCO	Nos encontrábamos mi hijo de 05 años y yo, alimentando a los cuyes, cuando fui embestida por un carro a batería color rosado el cual iba manejando por una señora que entiende accidentalmente nos atropelló causando golpes y hematomas y como daño colateral golpeo a una señora y su hijo de 03 años. Solicito que delimiten las áreas de tránsito y que sancionen a como se debe a estas empresas fantasmas.	CELULAR	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). CLAUDIA ELEGNIS JIMENEZ OROSCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifiestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla notificó de manera inmediata al representante de la concesión responsable del servicio de carros a batería, a fin de que adopte las medidas correctivas correspondientes, por lo que se implementará la señalización preventiva de la delimitación de espacios, con la finalidad de evitar hechos similares en el futuro.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
172	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	e1rc4wpnz	-	LEIDY ESTRELLA CHIRINOS HINOSTROZA	la salvavida Beatriz noli Pereda Ramos el día domingo mientras usaba la piscina en el horario que había pagado primero reiterándonos 25 minutos antes de la hora establecidas yo me encontraba con una herida en la rodilla lo cual evitaba que pudiera salir por los bordes de la piscina por lo tanto iba a la escalera de la piscina en el trayecto iba nadando despacio porque estaba dentro de la hora mientras escuche los insultos y discriminación de la salvavidas haciendo alusión a que no quería mostrar mi cuerpo y pararme haciendo comentarios despectivos sobre mi peso y estética de apariencia física por lo cual le solicite unas disculpas y siguió insultándome por lo cual solicito y sanción ejemplar para que no pase lo mismo otros usuarios de la piscina .	CORREO	23/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LEIDY ESTRELLA CHIRINOS HINOSTROZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la salvavidas niega los hechos descritos por usted en su reclamo debido a que el retiro de la piscina se realiza conforme al protocolo cinco minutos antes de culminar la hora y media correspondiente a cada turno con el fin de garantizar el orden y la seguridad; que la piscina recreativa no cuenta con escalera por lo que se evidencia una inconsistencia en lo manifestado por usted; que el personal de socorristas se conduce en todo momento con trato respetuoso, cordial y profesional, limitándose a hacer cumplir las normas de uso, los horarios establecidos y los protocolos de seguridad, efectuando el retiro de los bañistas únicamente mediante el toque del silbato, sin expresiones verbales inapropiadas ni conductas intimidantes, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

173	FEBRERO	11/02/2026	LDRV	q3lcvj696	-	<p>Senores de SERPAR Presento el presente reclamo formal por los hechos ocurridos el día de hoy en la zona de piscinas del parque, los cuales generaron una experiencia sumamente incómoda, restrictiva y desagradable, no solo para mi familia, sino para varios usuarios que manifestaban el mismo malestar. Mi menor hija de 6 años no pudo utilizar una tabla de apoyo para nadar, implemento básico de seguridad para niños que aún no saben nadar. Esta prohibición no se informa al momento de la compra de la entrada por internet (adjunto capturado de compra), ni tampoco se observa en la boletería donde se compran la entradas (adjunto foto) ,lo cual considero una GRAVE OMISION. El único aviso se encuentra recién al ingresar a la piscina , cuando el servicio ya ha sido pagado (adjunto foto). En otros parques este implemento sí está permitido tales como el Sinchi Roca lugar donde siempre voy , por lo que esta medida resulta contradictoria, confusa y perjudicial para los usuarios. Debo precisar que, por motivos médicos, no me es posible ingresar a la piscina con mi hija. En ese contexto, la tabla no es un accesorio opcional, sino el medio que le permite sentirse segura, jugar y desenvolverse con confianza. Al prohibir su uso, no solo se limita su diversión, sino también su seguridad dentro del agua . Asimismo, tampoco se le permitió realizar pequeños saltos en una piscina de poca profundidad, aun cuando no representaba ningún riesgo. Durante toda nuestra permanencia se vivió una vigilancia excesiva y llamados de atención constantes por parte del personal (trabajadores con uniforme rojo y un señor vestido de negro que incluso utilizó perifoneo para repetir</p>	CORREO	13/02/2026	Archivado automáticamente porque se encontro acumulado
-----	---------	------------	------	-----------	---	---	--------	------------	--

174	FEBRERO	12/02/2026	LDRV	6zmcz6m3r	-	YENY LISETH TELLO MAMANI	<p>Asunto: Reclamo formal por abuso de autoridad y maltrato por parte del coordinador de la sede de Carabayllo, Sr. Pedro Castro Aponte. Estimados señores, Me permito la presente para presentar un reclamo formal en relación con los hechos ocurridos el día 12 de febrero de 2025, en el horario de 3:00 p.m. a 4:00 p.m., en la sede de Carabayllo, los cuales considero constituyen un maltrato y abuso de autoridad por parte del Sr. Pedro Castro Aponte, coordinador de dicha sede. Un día antes me comuniqué con la central de atención para justificar la ausencia de mis hijos en su clase de natación, explicando que la falta se debió a un inconveniente familiar. A pesar de haber explicado esta situación, el 12 de febrero de 2025, en el horario mencionado, mis hijos fueron retirados abruptamente de la piscina durante su clase de natación, exponiéndolos al frío y afectando su bienestar. Este acto de retirar a mis hijos de la actividad sin previo aviso y sin considerar las circunstancias excepcionales que expliqué, y en una situación tan inapropiada como hacerlo en plena clase, es totalmente injustificable. Además, durante una llamada telefónica que mantuve con el Sr. Castro, él mantuvo una actitud irrespetuosa y abusiva. En lugar de intentar solucionar el problema, se dedicó a ofenderme repetidamente, sin permitir una conversación constructiva. En lugar de buscar una solución pacífica y respetuosa, se dedicó a imponer sus puntos de vista sin mostrar empatía, lo que considero constituye un abuso de poder. Este comportamiento, lejos de ser un acto de autoridad, es un maltrato hacia los padres de familia, ya que en varias ocasiones he sido testigo de cómo este coordinador</p>	CELULAR	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). YENY LISETH TELLO MAMANI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que, si bien en el caso de las ausencias de los alumnos por motivos ajenos a SERPAR LIMA no están permitidas las reprogramaciones de clases, cada parque puede evaluar la situación analizando caso en particular, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO, habiéndose procedido a la reducción del período contractual del coordinador de deporte.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se ha dispuesto las facilidades para que sus clases de febrero se puedan recuperar en marzo, eligiendo la usuaria el mejor horario que se adapte a sus posibilidades para lo cual puede comunicarse a los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, o acercarse a la Administración del Parque Zonal Manco Cápac.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
175	FEBRERO	14/02/2026	LDRV	6zmcz6pd0	-	GRACE ANDREA TITO NORABUENA	<p>Buenas tardes, por medio del presente hago de su conocimiento que realice la compra de mi entrada para 2 personas por la página que me deriva la página web del Parque de las aguas, la cual es Serpar venta de entradas. No obstante, desde que realice la compra no me llega el comprobante a mi correo ni los qr para ingresar a dicho parque, mostrado mi molestia, ya que, el motivo de nuestra visita es por san valentin. Como anexo adjunto el comprobante de mi tarjeta bcp del cobro a la parque de las aguas, por el importe de 10 soles para 2 entradas</p>	CORREO	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). GRACE ANDREA TITO NORABUENA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Circuito Mágico del Parque de la Reserva ha dispuesto la reprogramación de su visita, para lo cual podrá comunicarse al celular 991 036 692.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>

176	FEBRERO	15/02/2026	LDRV	pp4cdmvw5	-	LOURDES DE FATIMA INFANTE AREBALO	Había alquilado el servicio de la parrilla del horario hasta las 2 y se acercó un personal del parque a exigirme que por favor desocupara cuando aún no había terminado de cocinar de manera muy grosera exigiendo que saque todo porque iba a ser ocupado por otras personas exijo que por favor se sancione y se mejore la calidad del servicio a las personas y que se sancione el mal comportamiento de la trabajadora	CELULAR	9/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LOURDES DE FATIMA INFANTE AREBALO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes informa que el servicio de alquiler de parrillas en se encuentra debidamente organizado en dos turnos (de 08:00 a 14:00 horas y de 14:00 a 18:00 horas.), lo que se les recuerda a los usuarios al momento de alquilar las parrillas, que si bien se pueden brindar algunos minutos de tolerancia dicho horario no puede excederse, por lo que se recomienda a los visitantes preveer adecuadamente el tiempo de cocción y consumo de sus alimentos, ya que el parque cuenta con un número limitado de parrillas; que el persona que se acercó a informarle que su turno había concluido informa que se le otorgaron algunos minutos adicionales de tolerancia para finalizar su actividad y que en ningún momento actuó de manera grosera ni exigió el retiro abrupto de la usuaria, habiendo actuado únicamente para mantener el adecuado control y uso del área de parrillas; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos: (01) 200-5455 / (01) 433-1546</p>
177	FEBRERO	16/02/2026	LDRV	g1vcreqmo	-	WALDO HUMBERTO RUBIO VELAZCO	Después de ingresar y pagar S/ 3.00 soles de entrada se me cobró adicionalmente S/1.00 para ingresar a los servicios higiénicos. Lo que me parece muy mal e inadecuado e visto a muchos orinando por qué no quieren pagar adicional a algo que ya pagaron al entrar. También intenté salir del parque a comprar afuera ya que todo es más caro dentro del parque y no me dejaron salir me dijeron que si salía debería volver a pagar, teniendo un comprobante que ya hice el pago donde estamos, que nos traten así para usar instalaciones que se construyeron con nuestro propio dinero de nuestros impuestos que mala administración.	CELULAR	30/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). WALDO HUMBERTO RUBIO VELAZCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que los servicios higiénicos se encuentran concesionados y que en ambas puertas del parque hay un comunicado, en el que se informa que no hay reingreso y, que solo en casos de emergencia se les brinda las facilidades; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</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>

178	FEBRERO	17/02/2026	LDRV	j7ec35m6	-	EDITH MARLENE CANAZA MAMANI	Visito el parque Sinchi Roca y veo que tiene áreas secas , no tiene mantenimiento.	CELULAR	20/02/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). EDITH MARLENE CANAZA MAMANI:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo virtual.</p> <p>Asimismo, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin mas que decir, me despido de usted.</p>
179	FEBRERO	17/02/2026	LDRV	zzoc0vnnv	-	GERARDO ENRIQUE PAJUELO MIRANDA	EL PERSONAL DE FISCALIZACIÓN DE LA CERCANÍAS DEL PARQUE DEL MIGRANTE, ME CAUSO UN MALESTAR MUY GRANDE AL ACERCARSE A "DESCANSAR" YO TAMBIÉN DESCASABA EN UNA DE LAS ÁREAS VERDES, HACIENDO PARA EMPEZAR Y EN UNA TOTAL FALTA DE RESPETO, MUCHO RUIDO RISAS Y JUEGOS ENTRE ELLOS AL FINAL ME ECHARON AGUA, ECHÁNDOSE MUTUAMENTE LA CULPA. NO HABÍA NINGÚN PERSONAL PARA REGISTRAR ESE TIPO DE EVENTO POR ESTAR EN HORA DE ALMUERZO	CORREO	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). GERARDO ENRIQUE PAJUELO MIRANDA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, informándole que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Metropolitano El Migrante ha dispuesto que siempre haya un personal que brinde atención en la oficina donde se encuentra el Libro de Reclamaciones y ha realizado una charla con el personal para mejorar la atención al usuario.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
180	FEBRERO	17/02/2026	LDRV	lrmcqr23	-	MARK LESTER GONZALES PONCE	En la fecha y hora indicada el personal de portería Pedro Castro Aponte indica que el alumno matriculado en las clases de verano solo puede ingresar con 1 acompañante, sin embargo menciona que si los acompañantes adicionales pagan entrada pueden ingresar alegando una normativa con la que no cuenta a la mano, ni tampoco publicada en su portería, además, menciona falsos testimonios respecto a mi persona ya que es la 2da vez que me apersono al lugar y ni siquiera había cruzado palabra alguna con dicho personal de portería. Además Pedro Castro Aponte lanza calificativos sobre mi menor hijo y mi hermana de forma despectiva, cabe resaltar que dicho personal trata a las personas que asisten como si nos estuviera regalando algo y hace uso de la puerta como si fuera parte de su casa sin el más mínimo criterio para tratar a las personas	CORREO	23/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARK LESTER GONZALES PONCE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Manco Cápac recuerda que de acuerdo con la reglamentación que está publicada en los paneles y avisos de ingreso a la piscina, los menores de edad deben estar acompañados por un adulto; y que dicha información también es comunicada de manera verbal a los usuarios, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Esta medida, que rige en todos los parques tiene un fundamento técnico, toda vez que la aglomeración de acompañantes puede generar una proliferación de agentes contaminantes en el calzado que pueden alterar la composición microbiológica de la piscina, sobre todo por el tipo de calzado y porque los acompañantes no ingresan a las duchas.</p> <p>Asimismo, indican que se ha expresado las disculpas del caso a la reclamante y se le ha informado el compromiso de mejorar la comunicación y trato al usuario, así como la interlocución telefónica de ambos lados y que se tendrá en cuenta los casos especiales que ameriten autorizar el ingreso de más de una persona.</p>

181	FEBRERO	17/02/2026	LDRV	5lqcm6r70	-	REYNALDO ENCISO HUAMANI	<p>Asistimos al parque: mis 2 hijas, mis padres de la tercera edad (75 años), mi hermana y sus 2 hijos de 3 años (uno de ellos tiene autismo) y Yo. Nos sentamos en una parte de las áreas verdes, y a los 10 min aprox. se acercan varios "trabajadores" y nos piden de una manera inadecuada que nos retiremos; al indicarles que Yo no sabia que estaba prohibido y que no existia un letrero indicando la prohibición me respondieron de forma prepotente, con faltas de respeto, parecían delincuentes, incluso uno de ellos me patea varias veces en el pie (zapato), Luego se acerca un señor que se identifica como el encargado (usaba unas sandalias) y me amenaza que si no me retiro, Él me iba a sacar a la fuerza a mi y a toda mi familia. Ante las agresiones verbales de TODOS los trabajadores solicité que se comuniquen con el administrador y/o responsable del area, se negaron y se burlaron (sobre todo una señorita) posteriormente otro me empuja por la espalda (usando su pecho y diciendo palabras soeces), luego otro me habla al oído con el altavoz, este mismo luego le manda besos a mi hermana y a mi persona. Dichos trabajadores no respetaron nada ni a nadie: ya que se dirigieron con palabras vulgares a mis padres, hermana, mi hija mayor y a mi persona... además ellos grabaron videos en el cual estan expuestos 3 menores de edad, que si salen en redes sociales y otros medios seria catalogado como un delito, me reservo el derecho de tomar acciones legales. Ningún trabajador portaba su fotochet de identificación. Todos se comportaron como delincuentes y/o matones. Es esa la clase de personal que la Administración contrata ? Nosotros asistimos al parque para</p>	CELULAR	1/04/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). REYNALDO ENCISO HUAMANI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva le ofrece las disculpas del caso por el momento que considera haber pasado usted y su familia durante su estancia en el parque, debido a que se le solicitó que se retire de un area que no se encuentra acondicionada para que los visitantes se sienten pese a que no se habían colocado carteles informativos en dicha zona. Sin embargo, debido a que ningún personal del parque procedió a patearlo como usted señala, lo que puede verse en el video que adjunta a su reclamo, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se le informa que se ha dispuesto que el personal del parque se presente debidamente uniformado, que se refuerce las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado; garantizando que no se repetirán este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque y que los letreros con las normas del parque sean más visibles.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le reiteramos las disculpas del caso a usted y su familia y le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y le invitamos a continuar visitando el parque.</p>
182	FEBRERO	17/02/2026	LDRV	lrmcqr43	-	ANDREA RAMIREZ QUISPESUCO	<p>El día de hoy martes 17/02 La Sra Lizet campos toda despota me atendió y no dejaba entrar a mi hijo Joaquín Adriano Lozano a la clase de natación porq se le olvidó el carnet le enseñé el baucher de pago le expliqué que vivía lejos y lo hacíamos olvidado para volver y toda despota me miro de pies a cabeza y me dijo que no teniendo a mi niño ahí aviendole enseñado en baucher cuando le dije q me quejaría recién ahí me dejó ingresar era mi segundo día de natación porq por motivos de salud no lo traje</p>	CELULAR	24/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ANDREA RAMIREZ QUISPESUCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y nuestra preocupación por los hechos que señala los miso que generan su reclamo.</p> <p>Al respecto, la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura solicitó sus descargos a la coordinadora, quien señala que en ningún momento le faltó el respecto a su persona, que siempre se solicita el carnet porque los profesores lo necesitan para poder saber el horario que le corresponde a cada alumno y registrar la asistencia, a veces solo llevan el voucher y este proceso demora, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y le informamos que se ha reforzado en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, mediante el uso de técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado.</p>

183	FEBRERO	18/02/2026	LDRV	nwn4gje	-	CAROLYNE JHONS GONZALES PONCE	<p>El señor que trabaja en la puerta, no conozco si será el administrador, pero es quien dirige me parece que todo el parque, empezó a hacernos problema a mi familia y a mi por el hecho de solicitarle que mi sobrino ingresé a las clases de natación después de su horario, habiéndole presentado certificado médico, ante esta solicitud llamó a una persona e indicó que mi persona (mi hijo y mi sobrino están en las clases de natación desde enero) lo empujó, mi esposo y yo, esto refiriéndose a un hecho pasado, en el cual no me dejaba entrar con mi hijo porque no tenía el carnet en la mano en indicándole que mi mamá que estaba dentro me lo daire y se lo traería, pero le mostré el voucher, el correo, pero abusando de su autoridad en el parque no me permitió el ingreso durante 25 minutos ante esto, desesperada porque mi hijo está perdiendo clases procedí a querer ingresar esquivándolo, ya que me causo indignación el que posterior a mi llegará una señora indicando que su hijo estaba adentro y la dejara sin ninguna prueba, y a mi no, entonces por eso le dije yo también entrare porque ella si la deja ingresar, momento en el que me puso todo su cuerpo empujándome y jalando todas las rejas, llamando a seguridad para que me saquen (siendo yo mujer y encontrándome con un niño) a lo cual le dije que me quejaría pero tuve el tiempo de hacerlo debido al trabajo y que lo olvidé, pero el día de hoy ante las mentiras del señor (ya que dijo que yo lo he empujado junto a mi esposo cosa que es mentira porque no tengo esposo y siempre voy sola a las clases o con mi madre, solo hoy acudió mi hermano) y además mezclando cosas que no tienen nada que ver, ya que mi</p>	CORREO	27/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). CAROLYNE JHONS GONZALES PONCE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo puesto que para SERPAR LIMA, lo más importante son nuestros visitantes, en especial usted y su familia.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Manco Cápac informa que todos los alumnos deben contar con carné físico o virtual para ingresar a la piscina, ya que es la única forma de verificar el cumplimiento del horario, frecuencia e identidad del estudiante, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO en este extremo.</p> <p>En lo que se refiere al trato que refiere haber recibido, se ha dispuesto que se refuercen las habilidades de comunicación y atención al público mediante: Técnicas de comunicación asertiva en contextos de alta afluencia, uso de un tono respetuoso incluso cuando se requiere hablar en voz alta y manejo de situaciones con clientes que perciban un trato inadecuado a efectos de garantizar que no se repitan este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque además de que se ha solicitado que la administración de este parque se involucre en la contratación del coordinador de deporte a fin de evitar posibles inconvenientes.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
184	FEBRERO	18/02/2026	LDRV	5lqcm6j5n	-	JOSE ALBERTO CABALLA AYALA	<p>Somos una agencia de viajes y turismo que realiza visitas educativas con colegios particulares y estatales a nivel nacional. En ese contexto, ingresamos al Parque La Muralla con la finalidad de realizar un intermedio y descanso con los alumnos del colegio Trilce de Santa Anita, antes de continuar con nuestra visita a los museos de Lima; sin embargo, en una primera oportunidad, en el mes de abril del presente año, el espacio que deseábamos ocupar se encontraba cerrado por mantenimiento, y en esta segunda oportunidad, en el mes de noviembre, el mismo lugar continúa cerrado con el aviso de "mantenimiento", indicándonos la administración que no cuenta con presupuesto para su habilitación y que tampoco está permitido el uso del área verde, situación que genera nuestra disconformidad.</p>	CELULAR	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE ALBERTO CABALLA AYALA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla informa que las restricciones vigentes respecto al uso de determinadas áreas del parque, se dan en cumplimiento de las disposiciones internas y los criterios de conservación de las áreas verdes, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de lo expuesto, se evaluará la posibilidad de coordinar alternativas de uso en espacios habilitados para visitas educativas, previa presentación de solicitud formal y programación anticipada.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

185	FEBRERO	18/02/2026	LDRV	97kcezo62	-	DEBORA RODRIGUEZ QUIROZ	Tuve un inconveniente con el encargado de los servicios higiénicos, quien me indicó que no podía ingresar al baño con mi menor hija y que solo podía hacerlo con mi hijo, debiendo ingresar sola; además, alzó la voz, asustando a mis dos menores hijos, por lo que solicito que se tome en cuenta mi reclamo y se adopten las medidas	CELULAR	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). DEBORA RODRIGUEZ QUIROZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Metropolitano de La Muralla conversó con el concesionario recordándole su obligación de brindar una atención respetuosa, conforme a los lineamientos establecidos por SERPAR LIMA, asimismo se realizará el seguimiento correspondiente a fin de garantizar el cumplimiento de estándares de trato adecuado al público, y que se indicó al concesionario que bajo ningún motivo, se deberá limitar el acceso de padres que ingresen con sus menores hijos a los servicios higiénicos.</p>
186	FEBRERO	19/02/2026	LDRV	pp4cdmg9q	-	YANINA LUBY ZAVALETA SAAVEDRA	El día de hoy 29 de enero acudí a la sede huayna cápac de SERPAR al taller de natación con mi menor hija en calidad de acompañante previamente personal de SERPAR que los jueves podía asistir con mi mascota mientras acompañaba a mi hija sin embargo al llegar a la sede se me indicó que mi mascota no podía permanecer en el lugar contradiciendo la información brindada esta situación me generó inconvenientes y una mala experiencia y más aún porque tuve que sacar a mi niña de la clase de natación esto complicando más aún el malestar solicito se revise y aclare la normativa sobre el ingreso de mascotas y la correcta información al personal y se me brinde una respuesta formal	CORREO	9/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). YANINA LUBY ZAVALETA SAAVEDRA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huayna Cápac informa que se recibió su reclamo verbal y se le indicó que, conforme a la normativa vigente, los días jueves está permitido el ingreso de mascotas al parque para actividades recreativas; sin embargo, se aclaró que el acceso de mascotas a la zona de piscina se encuentra prohibido por motivos de seguridad y salubridad, que dichas restricciones están debidamente señalizadas en las puertas de ingreso y han sido comunicadas desde el inicio del taller de natación; que el coordinador de deportes, al inicio de las clases y de manera constante, recuerda a los participantes las normas establecidas; que se le solicitó a la usuaria precisar el nombre o que efectuara el reconocimiento físico del personal de seguridad que le brindó dicha información, con el fin de reforzar la capacitación y evitar confusiones futuras, sin embargo no pudo identificar a ningún personal, debiendo dejarse constancia de que el personal de seguridad conoce las prohibiciones respecto al área de piscina; por lo que su reclamo es DENEGADO.</p> <p>Asimismo, se recuerda que la usuaria ya venía asistiendo a las clases de natación por más de dos semanas, tiempo durante el cual pudo observar los reglamentos colocados en la entrada de la piscina.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

187	FEBRERO	19/02/2026	LDRV	e1rc4wr51	-	ROYER SMITH CASTILLO OSORIO	Se ingresó a las instalaciones del parque de la muralla, con el fin recreativo mío y de mi familia de aprovechar el día. A la par grabar un pequeño video a Matur hacia un familiar mío que está ingresando al mundo musical. No contábamos con ningún equipo profesional de filmación, sólo una pequeña cámara y un celular. Al pedir información la información no fue completa ni adecuada por parte del personal, generando un incomodidad mía y la de mi familia completa. Al solicitar la información en la página web o página del centro no se me brindó la información adecuada, ni la facilidad de llegar al artículo donde me argumentaban que no se podría hacer la filmación. Recalqué una y otra vez que la afirmación no era profesional, sino algo amateur y que se lo estaba haciendo a un familiar, aprovechando la instancia del centro. No se nos devolvió el dinero por las horas del parque. Argumentando que ya habían pasado sistema.	CORREO	13/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ROYER SMITH CASTILLO OSORIO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestra mas sincera disculpa por las molestias ocasionadas.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano Los Anillos informa que se le informó que el costo por sesiones fotográficas o filmaciones es de S/ 150.00 por hora, de conformidad con lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE vigente; de SERPAR LIMA por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Respecto al pago efectuado, en efecto ya se había emitido el comprobante de pago.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
188	FEBRERO	19/02/2026	LDRV	krqclgp3k	-	MARIA SOLEDAD CRUZ OLIVERA	Nos ofrecieron 2 horarios del espectáculo: 19.15 y 20.15, pero a las 19.30 nos dijeron que solo habría a las 20.30. Estamos con niños y no podemos quedarnos hasta tan tarde, menos aún sin la certeza de que se realizará. Queremos la devolución del ingreso, tanto tiempo haciendo tiempo para el show y no se logró ver. Deben tomar en cuenta el tiempo que requiere venir hasta aquí.	CORREO	4/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIA SOLEDAD CRUZ OLIVERA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que hubo problemas técnicos que solo permitieron proyectar la función de las 8:15pm.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se reprogramará su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración del parque al número de celular 993681690, declarándose su reclamo ACEPTADO.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le aseguramos que se están tomando las medidas necesarias para garantizar la prestación del servicio.</p>

189	FEBRERO	20/02/2026	LDRV	dp0c16jnl	-	MARIO JAVIER CORONEL ORE	<p>El día 20/02/2026 aproximadamente a las 07:30 p.m. ingrese al Parque de la Reserva – Circuito Mágico del Agua por la puerta 5 (zona de estacionamiento) junto a mi familia (6 personas, incluyendo dos familiares de nacionalidad argentina en calidad de turistas). Durante nuestra permanencia en el parque estuve tomando fotografías de carácter estrictamente personal y familiar, sin realizar actividad económica alguna, sin prestación de servicios fotográficos, sin promoción comercial, sin trípode ni iluminación adicional; únicamente cámara en mano como cualquier visitante podría hacerlo con un dispositivo fotográfico. En ningún momento al ingresar por puerta 5 se nos informó sobre la existencia de un cobro adicional por el uso de cámara fotográfica, ni se nos mostró reglamento, señalización visible o advertencia previa sobre dicha restricción. Posteriormente, al dirigirnos hacia la zona donde se desarrollaba el evento “Verano Fest”, fuimos abordados por dos miembros del personal identificados con chaleco azul, quienes de manera informal indicaron que debía pagar una tarifa adicional por el uso de la cámara. Al solicitar el sustento normativo del cobro, no se nos exhibió reglamento, ordenanza ni tarifario oficial; únicamente se indicó que en el ingreso debieron advertirnos, lo cual no ocurrió. La intervención se realizó de forma poco clara y sin información formal, generando incomodidad innecesaria. Como consecuencia, uno de los familiares turistas que nos acompañaba decidió no utilizar su cámara por temor a mayores inconvenientes. Ambos visitantes extranjeros manifestaron su descontento y su decisión de no volver al</p>	CORREO	3/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIO JAVIER CORONEL ORE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita al Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva.</p> <p>Le informamos que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se ha efectuado el seguimiento a su caso, por lo que si bien el cobro por el uso de espacios para filmaciones y fotografías por hora o fracción se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de Serpar Lima, se produjo una confusión debido a que en el momento no evidencio que los señores que los acompañaban eran sus familiares, por lo que se reprogramará su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración del parque al número de celular 993681690, declarándose su reclamo ACEPTADO.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
190	FEBRERO	20/02/2026	LDRV	97kce6w14	-	JESSICA ROJAS CALVO	<p>Señores SERPAR, El parque de Wiracocha no es la sombra de lo que fue, por todo cobran y encima las áreas verdes y los animales de los lagos están en mal estado , el agua cochina, Los puentes en mal estado y todo los juegos solo hay lucrativos, donde esta la supervisión de su organización. Recuerden es el único área verde de SJL grande donde las familias vamos a disfrutar con niños. Sustentos que puedo subir todo estan tiktok red social que muestra el mal estado del parque</p>	CORREO	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). JESSICA ROJAS CALVO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que solo se realizan cobros establecidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos TUSNE de Serpar Lima, la laguna se encuentra arrendada y se ha solicitado que permanezca limpia al igual que el entorno, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y le informamos que se viene evaluando las medidas que permitan mejorar el parque.</p>

191	FEBRERO	20/02/2026	LDRV	e1rc4dmp	-	CATALINA MARIA ROJAS ESPINOZA	<p>El día 20/02/26 me apersoné a SERPAR, siendo atendida por JHON RENZO ROJAS REAÑO, Coordinador de OGAPI, solicité acceso inmediato del expediente conforme al artículo 173 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, vinculado a la cobranza materia de trámite. Sin embargo, el citado servidor me indicó que debía "esperar hasta que se cuente con la ubicación del expediente", sin permitirme revisar los actuados disponibles ni brindarme una fecha y hora ciertas para ejercer dicho acceso. Esta situación genera una afectación concreta a mi derecho de acceso al expediente y, especialmente, a mi derecho de defensa, considerando que existen plazos breves asociados al procedimiento de cobranza, los cuales requieren que cuente oportunamente con la información y documentación pertinente. Por lo expuesto, SOLICITO: (i) se me otorgue acceso inmediato a la totalidad del expediente; (ii) se disponga la entrega de copias simples o certificadas de los actuados principales (resolución base, cargos de notificación, tasación/informe técnico, liquidación y/o cálculo de intereses, Resolución de Ejecución Coactiva y cargo de notificación ; (iii) se me comuniquen por escrito el nombre del responsable/custodio del expediente, así como una fecha y hora ciertas para la atención; y (iv) se adopten medidas correctivas que aseguren una atención oportuna y eviten la reiteración de este tipo de dilaciones.</p>	CORREO	10/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). CATALINA MARIA ROJAS ESPINOZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, y a la vez hacer de su conocimiento que se tomaron las acciones correctivas necesarias, para que este tipo de acontecimientos no se susciten nuevamente.</p> <p>Por ello con la finalidad de brindarle una correcta atención, se coordinó con la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario y señalan lo siguiente: "debemos indicar que la Oficina General de Aportes y Patrimonio Inmobiliario atendió el requerimiento de lectura del expediente, procediendo a llamar con fecha 20-02-2026, al celular señalado por la administrada 948 830 299, coordinando la lectura del expediente mencionado, en ese sentido, se recibió en la oficina a la administrada para que realice la lectura del expediente de Valorización de Aporte en dinero de manera inmediata, habiéndose dado cumplimiento a lo requerido por la administrada".</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
192	FEBRERO	21/02/2026	LDRV	pp4cdp2ro	-	NOELIA DÍAZ SARAVIA	<p>LA PISCINA TIENE UNA ESCALERA METÁLICA QUE NO CUENTA CON LA FRANJA ÁSPERA EN CADA PELDAÑO DE LA ESCALERA. POR ELLO, CADA PELDAÑO SE VUELVE LISA Y RESBALOSA QUE PUEDE PROVOCAR QUE LOS NIÑOS SE RESBALEN. ADEMÁS EN LAS UNIONES DE LOS PELDAÑOS CON LA BARRA DONDE SE SUJETA LOS NIÑOS TIENEN PARTES PUNZO CORTANTES. MI HIJO DE 9 AÑOS AL SUBIR LOS PELDAÑOS PARA SALIR DE LA PISCINA SE CORTO EL DEDO PULGAR DEL PIE DERECHO EN ESAS ZONAS PUNZO CORTANTES AL RESBALARSE EN EL PELDAÑO. POR OTRO LADO EL ÁREA DE PISCINA NO CUENTA CON AGUA EN LAS DUCHAS Y ZONA DE BAÑOS. ESTO PROVOCA QUE LAS PERSONAS NO SIGAN LAS PAUTAS DE LIMPIEZA</p>	CORREO	24/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NOELIA DÍAZ SARAVIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas y nuestra preocupación por la salud de su menor hijo.</p> <p>Al respecto, su reclamo ha sido ACEPTADO, le informamos que la Administración del Parque Zonal Cahuipe indica que su menor hijo fue atendido en el tópic del parque en el que luego de la evaluación correspondiente se determinó que la herida no ameritaba puntos, por lo que se procedió a limpiar y curar, que la escalera ha sido arreglada y que hay agua potable en los baños.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de los mismos en favor de nuestros usuarios en el</p>

193	FEBRERO	22/02/2026	LDRV	g1vcrq6p3	-	ANGEL JARED JUAREZ LOPEZ	Hola espero que esta solicitud pueda llegar a las autoridades correctas, el estado del campo deportivo de grass sintético ya sea de f6 o de f11 estan en PÉSIMAS Y MUY MALAS CONDICIONES, se nota el abandono de mantenimiento y supervisión, lleva este problema más de 2 años, hay muchas personas que son propensas a lesionarse debido al estado de campo, aún se practica el deporte debido a la pasión de esta, aún peor el precio de los espacios no es acorde a lo que se brinda, porfavor solucionar este problema de inmediato. VIDEO DE REFERENCIA DE ESTADO DEL CAMPO	CORREO	7/04/2026	Estimado(a) Sr(a). ANGEL JARED JUAREZ LOPEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo, el mismo que ha sido ACEPTADO, puesto que, de acuerdo a lo informado por la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui, la cancha se muestra antes de alquilarla a los usuarios. Asimismo, es preciso e importante informarle que la Administración del Club Lloque Yupanqui viene realizando las gestiones administrativas necesarias para realizar el mantenimiento correctivo de las canchas y así brindar el servicio en óptimas condiciones, por lo que se viene evaluando las alternativas de solución.
194	FEBRERO	23/02/2026	LDRV	e1rc4dpvg	-	CLAUDIA JOANA VILLANUEVA SALAS	Realice el pago para taller de natación en la sede manco capac, el día 19 de enero para el mes de febrero, pero jamás me reconocieron ese pago, a pesar que he enviado estado de cuenta de mi banco, además del número de operación, en pocas palabras, se han quedado con mi dinero	CORREO	27/02/2026	Estimado(a) Sr(a). CLAUDIA JOANA VILLANUEVA SALAS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimada usuaria, Por medio de la presente se le solicita que adjunte medios probatorios, es decir el voucher de pago por el taller de natación de su menor hijo.
195	FEBRERO	23/02/2026	LDRV	j7ec3zo1k	-	LUIS ERNESTO FRANCO MEJIAS	Por medio de la presente, deseo manifestar mi malestar y preocupación tras mi reciente visita al Circuito Mágico del Agua, ubicado en el Parque de la Reserva. El parque, que históricamente ha sido un espacio público orientado al esparcimiento familiar, la contemplación y el disfrute de áreas verdes junto a sus fuentes ornamentales, se encuentra actualmente ocupado en gran proporción por atracciones mecánicas que alteran de manera evidente su concepto original. La instalación masiva de este tipo de estructuras convierte el entorno en algo más cercano a una feria o parque de diversiones, desplazando el carácter cultural, paisajístico y recreativo que lo distinguía. Como ciudadano, considero preocupante que un espacio emblemático de Lima vea afectada su identidad sin una comunicación clara a la ciudadanía. Este tipo de intervenciones impacta la experiencia de los visitantes y modifica sustancialmente el uso del espacio público. Solicito formalmente se informe si estas instalaciones son de carácter temporal y bajo qué criterios se autorizó su implementación, así como qué medidas se adoptarán para garantizar que el parque conserve su esencia y finalidad original. Quedo a la espera de una respuesta formal a la presente	CORREO	4/03/2026	Estimado(a) Sr(a). LUIS ERNESTO FRANCO MEJIAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la finalidad de los parques administrados por el Servicio de Parques de Lima- SERPAR LIMA es gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos para promover el verde urbano, la recreación saludable, el deporte, la cultura y la integración social, buscando mejorar la calidad de vida de los vecinos de Lima mediante espacios públicos seguros y accesibles. Al respecto, debido a que SERPAR LIMA es una empresa autosostenible, tiene que arrendar algunas áreas para que con ese ingreso pueda tener el parque en óptimas condiciones, entre otras, 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 SERPAR LIMA en colaboración con PROLIMA viene dando mantenimiento a los monumentos y está trabajando en la siembra de nuevos árboles. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se realizarán las gestiones administrativas tendientes a evaluar su solicitud. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le aseguramos que se están tomando las medidas necesarias para garantizar las gestiones administrativas correspondientes

196	FEBRERO	23/02/2026	LDRV	Irmcq56n6	-	ANTONIO ALEJANDRO O GUIGUES ATOCHE	Yo, Antonio Alejandro Guigues Atoche, con DNI 70295718, en nombre propio y de mi acompañante interpongo un reclamo contra la Administración del Circuito Mágico del Agua. El 22/02/2026 adquirí 2 entradas generales (S/.10) para visitar las 13 fuentes del circuito. Al intentar acceder por el túnel a la Zona Tangüis (donde están las fuentes 4, 5, 6 y 7), personal de seguridad me impidió el paso, exigiendo un pago adicional de S/.5 por persona para ingresar a los eventos Summer Fest y Carnaval del Amor. Esta restricción NO fue informada al momento de comprar la entrada general, pese a que el TUSNE regula la tarifa única. Al reclamar in situ, recibí trato hostil y fui remitido a un laberinto administrativo, impidiéndome ejercer mi derecho a reclamo en el momento. Adjunto documento detallado con sustento legal y medios probatorios. Deber de información (Art. 2° Ley 29571) por publicidad engañosa por omisión. Las redes sociales promocionan los eventos (S/.5) sin advertir que el acceso a la Zona Tangüis está restringido para quienes ya pagaron la entrada general. Se me impidió usar el servicio contratado (13 fuentes) sin información previa clara. Personal hostil y remisión a puntos inaccesibles para reclamar. Solicito la devolución íntegra de S/.10.00, implementación de información clara y previa en boleterías y publicidad sobre restricciones de acceso por eventos y sanción y capacitación al personal involucrado. Adjunto: ticket de ingreso escaneado, capturas de pantalla de publicaciones oficiales en Instagram, documento ampliatorio con sustento legal detallado. Solicito respuesta al correo antonioguigues.at@gmail.com	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
197	FEBRERO	24/02/2026	LDRV	97kce6rgl	-	GERARDO MANUEL INGA MEDINA	al ingresar mi hija menor de 4 años, bajando el peldaño había una piedra donde quedo atrapado su zapato y cayo al suelo, dañándose la manos, rodillas y el pie al acercarme al área de administración para pedir ayuda no respondía nadie, sin embargo el horario decía de lunes a domingo de 9am a 6 pm, al ingresar por la puerta encuentro a personal revisando su celular quien a pesar de anunciarme no respondía a mi llamado , al notar mi presencia recién me atiende y lleva a mi hija al tópico, solicito puedan corregir esa piedra incrustada en el piso, no se como pasan su ITSE, soy inspector y llevare esta observación	CORREO	26/02/2026	Estimado(a) Sr(a). GERARDO MANUEL INGA MEDINA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por la salud de su menor hija e informarle que la Administración del Parque Zonal Huascar señala, que inmediatamente después de que usted señalara lo sucedido con su hija menor de edad, se procedió a derivarla al tópico del parque para su debida atención. Asimismo, se ordenaron las piedras que se encuentran en el exterior del parque que es donde se produjo la caída, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios
198	FEBRERO	24/02/2026	LDRV	Irmcq50p2	-	MARIA ESTHER ZEVALLOS AVALOS	No me permite realizar la compra de las entradas por la web	CORREO	2/03/2026	Estimado(a) Sr(a). MARIA ESTHER ZEVALLOS AVALOS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo virtual. Asimismo, la sede donde se suscitaron los hechos, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente. Sin mas que decir, me despido de usted

199	FEBRERO	25/02/2026	LDRV	12vc9z54j	-	ELENA CALLE FLORES	Compre 2 entradas a la piscina donde en el cartel dice que esta 6 soles y me cobran 10 por cada uno y el que me vendió las entradas dice que el ingreso al parque es 10 soles, no estamos ingresando a pasear al parque, se pidió específicamente piscina. Solicito que si van a cobrar 10 soles ya sea por piscina o parque sea específico el cartel ya que genera confusión y estafa por parte de ustedes. Aclaren bien la información que se le brinda al público	CORREO	24/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ELENA CALLE FLORES.</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que los cobros se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos -TUSNE de SERPAR LIMA en el que se establece que las personas que ingresan a la piscina deben pagar su entrada al parque por lo antes mencionado su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
200	FEBRERO	25/02/2026	LDRV	97kce67z9	-	NATALIA MARIA DIAZ BASURCO	Esto no es un reclamo , realmente no sabía dónde escribir , compré entradas con lo que realmente me sobró este mes y quería llevar a mis hijos para que conozcan el parque , estuvimos en un taxi por aprox 2:30 p.m. min y nunca pudimos llegar debido al concierto del estadio nacional , perdí las entradas podría entrar otro día	CORREO	4/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). NATALIA MARIA DIAZ BASURCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle que si bien usted no pudo ingresar por motivos ajenos al parque, la Administración del Circuito Mágico del Agua ha ACEPTADO su pedido y manifiesta que se reprogramará su visita para lo cual puede efectuar las coordinaciones correspondientes con la administración al número de celular 991036992</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y le aseguramos que se están tomando las medidas necesarias para garantizar la prestación del servicio.</p>
201	FEBRERO	26/02/2026	LDRV	nwnqnppr	-	JENNY PAOLA HUAYNAS OJEDA	A través de mesa de partes virtual el 30 de diciembre ingresamos solicitud y nos asignaron el expediente EXP. 2025-0009560 pero ya serán dos meses y no atienden la solicitud. Esperamos una pronta respuesta	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

202	FEBRERO	27/02/2026	LDRV	2qocjknjl	-	ELIZABETH ELIZA HUAMANI VALENCIA	SOLICITO SE ME REEMBOLSE EL DINERO QUE PAGUÉ POR LAS CLASES DE NATACIÓN, EL MONTO S/. 115.00 SOLES POR MOTIVO DE QUE MI MENOR HIJO SE ENCONTRABA DELICADO DE SALUD (RESFRÍO FUERTE), ES POR ELLO QUE NO ASISTIO A NINGUNA CLASE	CELULAR	9/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ELIZABETH ELIZA HUAMANI VALENCIA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras mas sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar, durante su estadia en el Parque Zonal Huiracocha, debemos señalar que su reclamo no configura una situación que sea atendible por este medio, por lo que el mismo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, le brindamos la orientación correspondiente, para que efectúe su solicitud por el medio virtual correspondiente, la Mesa de Partes virtual de nuestra entidad, a fin de que la misma sea evaluada por la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, por lo antes mencionado usted debera presentar la siguiente documentacion a fin de que se realice el reembolso de dinero solicitado:</p> <p>Remitir una solicitud formal indicando la devolución del dinero presentada a través de mesa de partes virtual, al siguiente link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima Copia del Documento Nacional de Identidad, DNI. Copia del comprobante de pago. Indicar sus datos completos Número de teléfono Correo electrónico. Cuenta a la que deberá efectuarse a devolución.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
203	FEBRERO	28/02/2026	LDRV	743cqpkpw	-	LIDIA INES MONTES ENCARNACION	El problema ocurre a la hora de hacer la compra de entradas, no se puede, no lo procesa	CORREO	5/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LIDIA INES MONTES ENCARNACION:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>En el marco de la gestion de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo virtual.</p> <p>Asimismo, la sede donde se suscitaron los hechos, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin mas que decir, me despido de usted.</p>

204	MARZO	02/03/2026	LDRV	w1rcw42m0	-	Frederick Hoffman	Ocurrió un extravío de dinero	CORREO	5/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). Frederick Hoffman:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo virtual.</p> <p>Asimismo, la sede donde se suscitaron los hechos, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin mas que decir, me despido de usted.</p>
205	MARZO	02/03/2026	LDRV	12vc9z7oz	-	ROSA ALEJANDRA CARDENAS ANDIA	Mi hijo esta suscrito en el taller de futbol , quizo ir al baño , fuimos a todos los baños del parque y estaban cerrados , luego a puerta del parque y me dicen que vuelva a subir que ya habia llegado al la señorita encargado , vuelvo a subir y la señorita me informa que primero abriera sus tiendas y luego el baño ya mi hijo habia perdido 23 minutos de clases , me hicieron caminar con mi hijo para que cuando diga voy a poner una queja recien quieran prestarme un baño , Mi hijo perdio su dia entero de clases, me hicieron perder dinero de pasajes y realmente como los talleres que brindan no cuentan con un baño	CORREO	5/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ROSA ALEJANDRA CARDENAS ANDIA:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo virtual.</p> <p>Asimismo, adjuntar le boleta de pago por el taller de futbol que hace mención, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin mas que decir, me despido de usted.</p>
206	MARZO	05/03/2026	LDRV	0z2ckv2gp	000009	ANGELICA MARIA MARCOS REYES	BUENOS DIAS, LA COORDINADORA DE NATACIÓN AL INGRESAR EN EL HORARIO DE 11 A 12 AM DE MI NIÑA, LA SRA. COORDINADORA GRITA A MI NIÑA Y LE INDICA QUE VAYA A HACER CALENTAMIENTO PORQUE YA ES TARDE Y ASI SIN CAMBIARSE DE ROPA DE BAÑO LO HAGA (LO CUAL MI HIJA SOLO TENÍA QUE QUITARSE EL POLO Y SHORT, PUES YA LLEVABA LA ROPA DE BAÑO DEBAJO DE ELLA), TODO ESTE PERIODO ENERO Y FEBRERO, LE SOPORTÉ SU MANERA DE HABLAR HACIA NOSOTROS (PADRES Y NIÑOS) PUES LA SRA. GRITA, TAL PARECE QUE ESTARIAMOS EN UN MERCADO. YO ME ACERQUÉ A LA COORDINADORA Y LE PREGUNTÉ SI ESTA HABLANDO A MI NIÑA ELLA DEBÍA DECIRME A MI, Y QUE X OTRO LADO, NO ME PARECE QUE ELLA GRITE, DEBE APLICAR MANERAS PUES NOS ESTAN DANDO UN SERVICIO EL CUAL PAGAMOS, POR OTRO LADO LA SRA. NO NOS COMUNICA CON ANTICIPACIÓN SI PODEMOS INGRESAR O NO DENTRO DEL LOCAL DE NATACIÓN, DEBERÍAN PONER EN LA MAMPARA EL COMUNICADO CON INICIO DE SEMANA PARA QUE LOS PADRES SEPAMOS SI ES SI O NO EL INGRESO. DEBE MEJORAR TANTO EL TRATO Y LA INFORMACIÓN POR RESPETO A LOS USUARIOS, PUES LA COORDINADORA NO TIENE TACTO PARA HABLAR.	CELULAR	24/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ANGELICA MARIA MARCOS REYES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo.</p> <p>Al respecto, la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura solicitó sus descargos a la coordinadora, quien señala que en ningún momento faltó el respeto a la reclamante y menos a su menor hija, que tiene la voz fuerte y que en este caso solo cumplió con indicar que debía realizar el calentamiento antes de ingresar a la piscina, precisando que los alumnos deben realizar el calentamiento incluso si llegan tarde, como en este caso, con la finalidad de evitar calambres; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sobre el ingreso al local, todos los alumnos menores de edad deben ser acompañados de un adulto, dicha indicación se encuentra publicada en el parque y es informada a los padres al momento de la inscripción y al iniciar las clases de natación.</p> <p>Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios</p>

207	MARZO	05/03/2026	LDRV	q3lcw5d55	-	SARAITH JESENIA FARROÑAY TORRES	MI MENOR HIJA DE 2 AÑOS Y 8 MESES SE ENCONTRABA DENTRO DE LA PISCINA Y TOCARON EL PITO EL SEÑOR PEDRO CASTRO APONTE ORDENO QUE LA SAQUEN DE LA PISCINA GRITANDO: PARA QUE LLEGA TARDE A PESAR DEL QUE EL PROFESOR LE DIJO YA VA A SALIR QUE TERMINE EL RECORRIDO, HACIENDOME PASAR VERGUENZA Y DEJANDO SU PUESTO DE TRABAJO SOLO PARA SACAR A MI HIJA. LA PRIMERA VEZ NO ME QUISO DEJAR ENTRAR SOLO PORQUE ME OLVIDE LA TARJETA ME TUVO 20 MINUTOS PIDIENDOLE QUE POR FAVOR NO SE VOLVERIA A REPETIR. POR FAVOR TENGAN CUIDADO DE QUIEN CONTRATAN	CORREO	24/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SARAITH JESENIA FARROÑAY TORRES:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Manco Cápac informa que se le dio la oportunidad de recuperar la clase en otro horario, sin embargo, usted señaló que no tenía tiempo, por lo que se le indicó que podía recuperar la clase más adelante, no obteniendo respuesta, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, respecto al desenvolvimiento del promotor deportivo, señala que se ha elaborado un informe para evaluar con más detenimiento al personal y se solicitará a la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura que es la que contrata al personal a cargo de los programas de verano, que la administración también participe en la evaluación y entrevista personal; agregando que durante la temporada han realizado un monitoreo permanente para evitar mayores contratiempos y brindar soluciones prácticas a diversas situaciones que se pudieran haber presentado.</p> <p>Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios</p>
208	MARZO	05/03/2026	LDRV	j7ec3mvm4	-	BORIS GILSON JOAN SILVA TICLLACURI	La señora que trabaja que no se quiso identificar [PARQUE DE LOS ANILLOS] pretendio cobrarnos 150 soles conjuntamente con un joven de lentes que tampoco se identifico se opuso y no nos dejo tomarnos una foto con mi teléfono y 3 globos, alucinando que las sesiones de fotos cuestan 150 soles, cuando le explique que no son fotos profesionales y que las haría con mi teléfono. Utilizo a los seguridades para impedirnos tomarnos fotos	CORREO	17/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). BORIS GILSON JOAN SILVA TICLLACURI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla informa que debido a que usted ingresó con una maqueta de torta y diversas decoraciones aparentemente destinadas a una celebración de cumpleaños, en caja se le explicó que el costo por celebraciones de cumpleaños dentro del parque es de S/ 250.00, a lo que usted manifestó que no realizaría una celebración, sino únicamente tomaría unas fotos. Ante ello, el cajero le informó que el costo por sesiones fotográficas es de S/ 150.00 por hora, siendo usted quien reaccionó de manera agresiva, insultando al personal y manifestando que se le quería robar y que cobrábamos lo que nos daba la gana. Debido a ello, la asistente administrativa se acercó a explicarle que dichos costos se encuentran establecidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE vigente, luego de lo cual se retiró y no pagó el estacionamiento; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

209	MARZO	10/03/2026	LDRV	w1rcwvnw0	-	MARIBEL REYNA LAZARO TINTAYA	Buenos días, estoy tratando de inscribirme con mi esposo y mi hija para clases de natación adultos de sábado y domingo en la sede Parque Huáscar de Villa el Salvador, pero no permite pagar, ya esto 1 hora. Por favor por tema de salud necesito llevar las clases, por lo cual solicito que se pueda matricular o que opción me brindan	CORREO	24/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a): MARIBEL REYNA LAZARO TINTAYA:</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 trabajos de actualización en la plataforma, se presentaron algunos inconvenientes en el proceso de registro de escuelas deportivas lo que afectó a algunos usuarios que, en ese momento, se encontraban realizando sus compras o realizando matriculas en los talleres de SERPAR LIMA.</p> <p>No obstante, es importante precisar que dichas operaciones no llegaron a completarse satisfactoriamente, por lo que no se efectuó ningún débito ni cobro a los usuarios afectados.</p> <p>Asimismo, debemos mencionar que los registros para los talleres de natación es a través de la plataforma oficial de Serpar Lima seleccionando la opción Escuelas Deportivas y Culturales enlace de inscripción: https://ventas.serpar.gob.pe/escuelas-presenciales pero las matriculas para el taller de natacion del SERPAR LIMA ya no estan disponibles.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
-----	-------	------------	------	-----------	---	------------------------------	--	--------	------------	--

210	MARZO	10/03/2026	LDRV	w1rcwvnm0	-	AARON GAMARRA MITACC	Buenos días, señores de SERPAR: Me dirijo a ustedes en calidad de vecino y miembro de la directiva de Tablada de Lurín, para expresar el profundo malestar de los vecinos frente a una situación que viene ocurriendo en los alrededores del Parque Zonal Flor de Amancaes. Actualmente se vienen realizando obras de mejoramiento en una de las áreas del parque; sin embargo, los contratistas encargados de estos trabajos están dañando indiscriminadamente las pistas ubicadas en los alrededores. Hemos constatado que, al finalizar cada jornada de vaciado de concreto por parte de la empresa CONCRET-MIX, durante la limpieza de los ductos se arroja el remanente del concreto directamente sobre el pavimento. Esta práctica está deteriorando e inhabilitando gran parte de las vías auxiliares externas al parque. En más de una oportunidad los vecinos nos hemos acercado a conversar con el ingeniero residente de la obra para solicitar que se tomen acciones inmediatas. Lamentablemente, nunca se encuentra presente, lo que evidencia un total desinterés y falta de supervisión frente a los daños que se están ocasionando en nuestra zona. Resulta indignante que, mientras se ejecutan mejoras dentro del parque zonal, en los exteriores se esté actuando con total descuido, afectando la infraestructura pública que utilizamos diariamente los vecinos. Cabe señalar que esta queja ya ha sido presentada ante la Municipalidad de Villa María del Triunfo para que adopte las acciones correspondientes. Asimismo, se elevará también al Concejo Municipal de Lima, instancia encargada de la fiscalización de SERPAR. Exigimos que se tomen acciones.	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
211	MARZO	10/03/2026	LDRV	mn3c5g9lj	-	KAREN EUGENIA QUISPE ORE	El día de hoy 04 de marzo del 2026 en el area recreativa de la piscina, no había agua en el vestuario, ni en las duchas ni en los baños, al salir de la piscina no tuve donde enjuagarme ni lavarme los ojos que estaban un poco irritados por la piscina, lo cual atenta contra la salud considerando que en el mismo horario habian niños pequeños y personas de toda edad, de igual manera el área de las duchas que no tenían agua olía mal, como a orina y se observaban algunas moscas pequeñas	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
212	MARZO	13/03/2026	LDRV	mn3c51634	-	RUBI YAZMIN ARANA HUAMAN	Me vendieron dos hamburguesas descompuestas ,mal olor , hamburguesa, en mal estado, deben de realizar supervisión de sanidad de los alimentos que venden ,es un peligro, para la salud , prácticamente envenenan al público	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

213	MARZO	15/03/2026	LDRV	Oz2ckjkmj	-	ESTEFANY LIZETH LIÑAN GUTIERREZ	Solicitó la devolución de mí dinero. He matriculado a mí menor hijo en básico 2, ya que el mes pasado lo matriculé en el básico 1 y aprendió muy bien donde ya no necesita el churro y tabla para nadar. Ahora que lo he matriculado en el básico 2 donde han juntado al básico 1 y 2 indicando que ya no existe el básico 2 y tampoco hay profesor, es una burla ya que al juntar al básico 1 y 2 mi hijo no avanza y tiene que esperar 20 minutos para que realice el perrito, ya que pasan niño por niño y son más de 15 niños. Solicito una solución y/o devolución de mí dinero	CORREO	20/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). ESTEFANY LIZETH LIÑAN GUTIERREZ:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>En el marco de la gestión de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise los hechos motivos de su reclamo virtual.</p> <p>Asimismo, adjunte el voucher de pago que realice por las clases de natación que hace mención en su reclamo, se pone en conocimiento que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente.</p> <p>Sin mas que decir, me despido de usted.</p>
214	MARZO	15/03/2026	LDRV	q3lcwgwzr	-	MAXIMO HILARIO ORDOÑEZ ZARATE	Al acercarme a la tribuna del estadio de futbol se aprecio el estado precario de los techos o cubiertas de los asientos. Se observan rotos y oxidados. No esperemos que ocurra una desgracia para despues buscar culpables. Se adjuntan algunas fotos que corroboran lo señalado	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
215	MARZO	15/03/2026	LDRV	j7ec3j3je	-	SAYURY NAHOMY GRADOS MAYHUAY	Ocurrió un robo de celular dentro del parque de las aguas, con los trabajadores de los carros con luce, robaron el teléfono de un menor Se pidio de buena manera la devolución y la negaron, haciendo burla de la misma. Gracias a Dios nos encontraremos con una familia que visualizó que los trabajadores lo agarraron Regresamos y lo sacaron escondido de los arbustos, golpeando y empujando a un menor de edad, poniendose de manera agresiva con el menor de edad, empujándolo y poniendosele de frente a frente golpeandolo	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
216	MARZO	16/03/2026	LDRV	o9kc15pdd	-	SHEILA VARGAS LANDA	Estimados, yo vivo a la espalda del parque huiracocha, constantemente QUEMAN desperdicios y TODO ESE OLOR SE TRASLADA A LA ZONA URBANA!!, soy asmatica y vivo con mi padre de 81 años que tiene FIBROSIS!¡, COMO ES POSIBLE ESTAMOS EN EL AÑO 2026 !! PUEDEN REALIZAR MILES DE PRACTICAS MODERNAAS PARA DESHACERSE DE LOS DESPERDICIOS, NO NECESARIAMENTE TENEMOS QUE QUEMAR!! ES LO MAS CONTAMINANTE QUE EXISTE, A LA PROXIMA VOY A TRAER A LA PRENSA, ESTO YA ES EL COLMO !! COMO ES POSIBLE QUE PERMITAN ESTE TIPO DE PRACTICAS CUANDO REALMENTE ES TOXICO Y LETAL PARA LA SOCIEDAD, Y ADICIONAL A ELLO QUIERO RESALTAR QUE ESTO ES ZONA URBANA!!!! SI DESEAN QUEMAR DEBERIAN HACERLO EN UNA ZONA DESPEJADA DONDE NO EXISTAN VIVIENDAS CERCANAS	CORREO	6/04/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). SHEILA VARGAS LANDA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa: "que NO es cierto que en el interior del Parque Zonal Huiracocha se quemen desperdicios y/o cualquier material, toda vez que está estrictamente prohibido realizar quema de pasto, maleza, residuos agrícolas u otros en los espacios públicos de la ciudad".</p> <p>Asimismo, señalan que en atención a su reclamo el personal del parque realizó un recorrido por el exterior del parque, observando en la Av. 13 de Enero 1614, restos de cenizas y la pared chamuscada, por lo que se realizaron las coordinaciones con las autoridades del sector a efectos de que tomen las acciones de prevención correspondientes por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios y se adjuntan fotografías que acreditan lo expuesto.</p>

217	MARZO	16/03/2026	LDRV	12vc9gwrr	-	LIZ CAROLL VARGAS LANDA	El parque Actualmente se encuentra totalmente descuidado, pastos secos y totalmente sucio. Organizan parrillas todos los domingos y no se ve que restauran adicional la laguna huela abombaba no tiene mantenimiento. Para el colmo al colindar con la Av. Maquinarias es una zona de fumadero de marihuana. Fui con mi menor hijo y olía horrible tuve que retirarme fastidiada, no cuidan el porque y lo han convertido en algo deplorable. Los niños de SJL no merecen esto	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
218	MARZO	18/03/2026	LDRV	97kcepn1q	-	FAUSTO CARDENAS ORTIZ	El día de hoy sufrí el hurto en el estacionamiento de Alameda Malvinas, que está al frente de los centros comerciales de artículos ferreteros, donde deje dentro de mi vehículo \$40 y s/90.00 los cuales fueron sustraídos abriendo la puerta de mi automovil, la hora que ingrese al estacionamiento fue a las 2:30pm hasta las 3:30pm, es una camioneta Kia Sorento de placa AVH408 color plomo, lo deje ubicado en la esquina frente a la plaza Castilla, debajo de un árbol, por favor para que puedan ver las cámaras de seguridad y puedan tener seguridad en sus estacionamientos por el cual es un servicio de pago, dejo una foto del mapa donde deje mi carro y puedan revisar las cámaras y recuperar mi dinero	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
219	MARZO	20/03/2026	LDRV	q3lclwg3e7	-	MANUELA LUZ MANRRIQUEZ AYALA	El primero de marzo matricule a un joven, para el taller de ajedrez ,por la pagina web, recibiendo la boleta de pago s/ 60, a mi correo ,este taller se iba a realizar los viernes de 4pm a 6pm, luego el lunes , voy a confirmar y la responsable de los talleres me indica que se habían quitados los talleres de tierra, solo me indico que podía llevar natación, el joven no tenia interés en llevar,, razón por la cual , presente una solicitud, indicando que se me devuelva el monto total , por un taller que no se llevo acabo.. esta solicitud la presente el 5 de marzo, indicando que esperé 7 días hábiles, ya estamos 20 de marzo y no hay respuesta a lo referido. ante esta situación, presento mi malestar , de orden a quien corresponda	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques y la Subgerencia de Deporte Recreacion y Cultura dentro del plazo legal

220	MARZO	20/03/2026	LDRV	krqcle0gl	-	LEONCIO PERALTA TORRE	SE RECLAMA MANTENIMIENTO DE TODAS LAS MAQUINARIAS QUE HACE EJERCICIOS REPARACIÓN DE TODAS LAS MAQUINAS PINTURA	CELULAR	24/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). LEONCIO PERALTA TORRE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Al respecto, la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes informa que las máquinas del mini gimnasio no presentan fallas estructurales ni requieren reparación, encontrándose operativas, agregando que entre el 21 y 23 de marzo del presente año se realizaron acciones de mantenimiento preventivo, tales como lubricación de componentes y aplicación de pintura, con el fin de conservar y mejorar las condiciones de uso de los equipos, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Valoramos enormemente su participación en el proceso de mejora continua de nuestros servicios. Sus comentarios nos ayudan a implementar mejoras significativas para garantizar que podamos ofrecerle la mejor experiencia posible en el futuro.</p> <p>Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios.</p>
221	MARZO	21/03/2026	LDRV	Oz2ckj311	-	SHEILA VARGAS LANDA	Buen día este es mi nro infinito de queja y NO HACEN ABSOLUTAMENTE NADA, al menos podrían responder DONDE QUEJARME , ME AHOGO CON TANTO HUMO DIARIAMENTE , Esto es un ABUSO , EL PARQUE HUIRACOCCHA ESTÁ DESCUIDADO Y NO SOLO ESO QUEMAN DIARIAMENTE DESPERDICIOS Y EL OLOR ES INSOPORTABLE	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
222	MARZO	21/03/2026	LDRV	krqcle9m4	-	KATIA GIANELA DAVILA IPARRAGU IRRE	Cómo es posible el cobro de menores de edad a los servicios higiénicos y encima estén sucios y uno de ellos encontré atorado y con el desatorador dentro del inodoro con un olor nauseabundo y eso presencié con mi menor hija de 2 años	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

223	MARZO	22/03/2026	LDRV	6zmczg05e	-	YASMIN CORDOVA MARTEL	Buenas noches, empiezo informando que mi hijo no puedo asistir a la primera semana de clases de natación, ayer 21 lo lleve a las clases y estaba un joven el cual le explique que recién asistía y trabajo con él. El encargado del taller me ofreció dos clases de recuperación los próximos domingos al cual accedí ya que me gusto el trabajo del profesor. Hoy domingo fui una clase antes llegue a las 10:30 am y me encontré con otro profesor no fue el sábado porque tenia cosas que hacer me informo el encargado y vino un reemplazo que trato muy bien que hasta niños de otros grupos venían a trabajar con ese joven y al ver a mi hijo se expreso de mala gana, le dijo al encargado qué, estará dos horas clases yo lo mire y el encargado le dijo que era recuperación y lo integro de mala manera eso reflejado en su trato déspota hacia mi hijo. ante todo le gritaba , le reclamaba y hasta dijo yo te saco y no quiero reclamos o algo así, ante este actuar ante un niño, fui y le dije al encargado que pasa, porque ese trato de un maestro. Yo no pedí la clase, es lo que me ofreció y le dije que el maestro no lo quería en su clase a la cual es acepto y confirmo que el maestro no lo quería en su clase , es la primera vez que me pasa un tema como este ya que mi hijo siempre asiste a sus talleres de natación y no vi trato similar; ya que una cosa es corregir y la otra tratar mal. Luego toco su clase y mi hijo en la espera , ya que el maestro trabajaba uno por uno y mi niño era ultimo, el estuvo zambulléndose mientras esperaba y lo gritaba, luego cuándo estaban pateando bica abajo mi hijo me dijo que le dolía su parte íntima en esa posición y yo le decía sube un poco mas. ante	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques y la Subgerencia de Deporte Recreacion y Cultura dentro del plazo legal
224	MARZO	23/03/2026	LDRV	97kcenog6	-	FLOR DE MARIA JORDAN VELASQUE Z	Dos perros negros que el personal del parque cuida me atacaron cuando estaba retirando mi bicicleta del parqueo de bicicletas. Los señores me indican que los perros no hacen nada pero me doy cuenta que atacan a todas las personas y uno de la parte administrativa me dice que uno de ellos si muerde. Por lo que refiere el administrador no son responsabilidad del parque, pero comen y duermen ahí. Todos los días yo acudo al parque para hacer ejercicio, no me parece que deba exponerme de esa manera. Necesito que se haga algo al respecto. Estos perros atacan a muchas personas que transitan por ahí e incluso uno de ellos muerde. En muchas ocasiones yo voy con mis dos hijos menores y me doy cuenta que son un peligro para las personas que vecinas que visitamos a diario el parque de las aguas. Por lo menos sería conveniente que los encierren en el horario que el parque abre para permitir el ingreso del público. Lamentablemente el parque de bicicletas está justo en la puerta donde se encuentran estos perros. Veo que tiene. Casitas y comederos y las puertas siempre están abiertas dejándolos transitar libremente sin tomar medidas al respecto. El día de hoy pude ver que uno tenia bosal pero no es suficiente. Siguen corriendo a atacar a las personas	CORREO	6/04/2026	Estimado(a) Sr(a). FLOR DE MARIA JORDAN VELASQUEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo puesto que para SERPAR LIMA, lo más importante es la seguridad e integridad de nuestros visitantes que a diario recorren al parque, en especial usted y su familia. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua del Parque de La Reserva informa que los canes no atacan a los usuarios, que no se han recibido reclamos por mordeduras, en todo caso agradeceremos que se acerque a la administración e identifique al personal que le habría informado que “uno de ellos si muerde”, que en efecto el parque ni su personal de seguridad tiene permitida la crianza de perros si no que estos se encuentran en el parque debido a que su estancia ha sido judicializada por la junta de vecinos de la urbanización, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, se ha procedido a trasladar a los perros a otro lugar, por lo que le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

225	MARZO	24/03/2026	LDRV	2qocj45zw	-	CHRISTIAN OMAR URBINA FLORES	HOY 23 DE MARZO ROMPIERON LAS LUNAS DE MI AUTO PLACA A8K-418 Y ME ROBARON 14 ROLLOS DE CABLES INDECO N°14 Y MI BILLETERA CON 800 SOLES EL VALOR DE LOS ROLLOS ES DE 150 CADA UNO EN TOTAL SERIA 2,100 CABLES 800 EFECTIVO TOTAL S/.2,900 QUE NECESITO RECUPERAR MUY APARTE FORZARON MI CHAPA Y LA MALOGRARON, NECESITO QUE PROCEDA MI RECLAMO DEBIDO A UNA FALTA DE PERSONAL EN EL PARQUE SOLO 2 PERSONAS MAYORES CUIDANDO Y SIN PERSONAL PRESENTE HAY CAMARA Y NECESITO RESOLVER ESTE CASO ME INDICA QUE HACE UNOS DIAS HUBO UN ROBO Y DESPIDIERON A SU SUPERVISOR. DESDE YA GRACIAS POR TODO EL APOYO PARA RECUPERAR MIS PERTENENCIAS	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
226	MARZO	26/03/2026	LDRV	q3lcwmdwl	-	BERNARD O ALEXANDE R VICENTE JIMENEZ	El dia de ayer 25.03.26 saliendo del estacionamiento de la alameda Malvinas, me dieron una factura mal digitada, la placa es BME-876. Trato de llamar a los numeros que esta en la pagina web y no estan en servicio. Como podre comunicarme con los encargdos si no cuentan con aungun numero telefonico para poder realizar el cambio de la factura de 40 soles. Numero de factura: F005-00430730	CORREO	7/04/2026	Estimado(a) Sr(a). BERNARDO ALEXANDER VICENTE JIMENEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Parque Metropolitano Alameda Las Malvinas. Asimismo, se coordinó con la Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información y señalan losiguiente: "analizando el reclamo identificamos que el error presentado fue en la ventanilla de la boletería, el cual fue digitado de manera errónea la placa del vehículo, por lo que, su reclamo ha sido DENEGADO". Dentro de nuestra competencia, se corrigió la placa del vehículo de la factura electrónica F005-00430730. Se adjunta comprobante electrónico. <i>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</i>
227	MARZO	27/03/2026	LDRV	0z2cknl1o	-	MARITZA INES ALVA PFLÜCKER	Estoy completamente decepcionada por como de nos presenta ahora el parque. Tiene más atracciones y juegos que piletas. El colorín que presentan dichos juegos desmerece las luces de las piletas. Además, ahora para ingresar a la otra zona del parque hay que pagar. Yo entiendo que hay necesidad de que el costo de mantener el parque es alto, pero eso no se debe dar a costa de alquilar todas las áreas verdes	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

228	MARZO	27/03/2026	LDRV	j7ec3po0o	-	MISHELLE INGRID ZAMORA MEDRANO	Ingresé un reclamo el cual fue aprobado; adjunto el correo la respuesta fue que ingresara a mesa de partes para que me puedan devolver el dinero; sin embargo la respuesta de mi reclamo realizado el 28 de enero, fue respondida el 11 de marzo y me enviaron un enlace para ingresar a mesa de partes sin embargo el enlace dice que cerró el día 12 y no pude ingresar mi reclamo como se muestra en la foto	CORREO	30/03/2026	<p>Estimado(a) Sr(a). MISHELLE INGRID ZAMORA MEDRANO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Club Metropolitano Cahuide por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Asimismo, a fin de requerir la devolución de dinero deberá presentar una solicitud por la Mesa de Partes virtual de SERPAR LIMA, para tener un conducto regular y así las áreas intervinientes puedan dar atención a su solicitud de devolución de dinero, y puedan realizar el seguimiento la persona responsable y derivar al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de partes SERPAR - Servicio de Parques de Lima</p> <p>Caso contrario puede apersonarse a la Mesa de Partes de SERPAR LIMA la misma que se encuentra en el Parque Metropolitano de La Muralla está ubicado en Jr. Amazonas S/N Cercado de Lima con la siguiente documentación:</p> <p>Solicitud de devolución de dinero. Este documento debe contener tu número de DNI o RUC de la empresa, N° de CCI nombres y apellidos completos o razón social, dirección completa, número telefónico, correo electrónico, además de estar debidamente firmado. Adjuntar DNI. Adjuntar recibo de pago.</p> <p>Asimismo, el reclamo con código: 43ecw3qeg de fecha 28 de enero del 2026, fue atendido dentro del plazo legal de 30 días hábiles, cumpliendo con lo establecido en la normativa vigente.</p>
229	MARZO	30/03/2026	LDRV	krqclqodk	-	DENNIS JONATHAN MORALES VELASQUEZ	mi madre persona mayor de 69 años con nombre Zonaida Velasquez medina, llega al parque a las 7:00 am, como es de costumbre desde hace mas de 10 años , la persona del ingreso, no le permite el acceso porque tuvo un bolsito pequeño con su agua y lentes, la persona basado a las normas le indico que no puede ingresar por el bolsito, pero el problema esta en forma que lo dice, pese a que mi madre le muestra que trajo su agua y sus lentes, el trabajador de nombre Victor Millones Ramon le empieza a levantar la voz: llegando al punto de decirle "que pena que lleve un celular si le pasa algo desmayada no podrá avisar" y otras muchas cosas mas que me sostenía, que revisen las cámaras y puedan sancionar al trabajador ya que hay una ley de protección al adulto mayor 30490	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

230	MARZO	30/03/2026	LDRV	j7ec3p7ez	-	DENNIS JONATHAN MORALES VELASQUEZ	continuando con el reclamo anterior el Sr Victor Millones Ramon, después de haberle faltado el respeto a mi madre, se le pide que se identifique con el fotocheck e indica que no tiene porque la administración no le entrega y ese no es su problema, tampoco cuenta con el nombre visible en el uniforme y cuando le pido el libro de reclamaciones, me dice que es virtual, le pido el link y su respuesta es que lo busque en google acaso no se escribir, si esa respuesta me la da a mi, no quiero no pensar que otras cosas le pudo haber dicho a mi madre. Por otro lado quiero agradecer la atención Harry Ochoa Cruz que ante esta situación nos trato con mayor empatía y nos dio los medios para presentar nuestro reclamo	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
231	MARZO	30/03/2026	LDRV	lrmcqzgev	-	LADISLAO OSCAR TOLENTINO MARCELIA NO	EL PROBLEMA FUE CUANDO ACUDÍ A LA CAJA PARA PAGAR. LA SEÑORITA NO QUISO COBRAR POR LOS S/. 50 NUEVOS SOLES QUE TUVE EN ESE MOMENTO, QUISE PAGAR 3 ENTRADAS PARA ADULTOS Y SE NEGÓ ADUCIENDO QUE NO TENIA SENCILLO Y OBLIGANDOME A PAGAR POR APLICATIVO COSA QUE NO ESTOY OBLIGADO EN NINGUNO DE LOS CASOS	CORREO	7/04/2026	<p>Estimado(a) Sr(a): LADISLAO OSCAR TOLENTINO MARCELIANO.</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que señala generan su reclamo, y ofrecerle las disculpas del caso, sin embargo teniendo en consideración que el personal de cajá informó a la Administración del Parque Zonal Flor de que le brindó las opciones de pago disponibles en ese momento, debido a la falta de sencillo, precisando que en ningún momento empleó un tono autoritario, sino que su intervención se desarrolló dentro de los parámetros habituales de orientación al público; su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455 ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Asimismo, la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes señala que el servicio de caja cuenta con disponibilidad de sencillo para la atención al público; no obstante, debido a la alta afluencia de usuarios, esta puede agotarse de manera progresiva durante la jornada por lo que se ha dispuesto reforzar la coordinación interna para prever la disponibilidad de sencillo durante los horarios de mayor afluencia de público.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios y la invitamos a visitar el Parque Zonal Flor de Amancaes 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>
232	MARZO	30/03/2026	LDRV	q3lcwmr96	-	LUIGGI DAVIS RIVAS RAMOS	Mi descontento debido a que mas del 80% del parque se encontraba cerrado y sin iluminación. Cobran por un baño que se encontraba en pesimas condiciones. La tarifa no es acorde para el pesimo servicio que ofrecen	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

233	MARZO	31/03/2026	LDRV	r05ce37vd	-	VICTOR HUGO ANCAJIMA FLORES	SE FUE EL SERVICIO DE LUZ Y ME DIJERON QUE ENVÍE CORREO PARA REPROGRAMACIÓN E INDIQUÉ EL DÍA, ENVIÉ MI CORREO PERO NUNCA TUVE RESPUESTA, SOLICITÉ MI DÍA DE REPROGRAMACIÓN PARA EL MIÉRCOLES 01 DE ABRIL, PERO NO ME CONFIRMARON A PESAR DE ENVIAR DOS CORREOS CONSULTANDO, DESEO MI REEMBOLSO, YA NO DESEO OTRO DÍA DE REPROGRAMACIÓN. ASIMISMO, AL INGRESAR NO QUISIERON PRENDERNOS LAS LUCES COMPLETAS DEL LA CANCHA POLIDEPORTIVO CERRADO VOLEY	CORREO	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
-----	-------	------------	------	-----------	---	-----------------------------	---	--------	-----------	--