"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año de la unidad, la paz y el desarrollo

"RECLAMOS PRESENTADOS AL SERPAR LIMA"

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

TERCER 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	JULIO	02/07/2026	LDRV	97kc337g1	-	MAX ERIC MIRANDA ESTELA	La fuente número 2 donde se proyecta el show, mal iluminado, no dio para visualizar bien las imágenes.	Correo Electronico	**24/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). MAX ERIC MIRANDA ESTELA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO y a la vez hacerle saber que la Administración del Circuito Mágico del Agua "Dr. Luis Castañeda Lossio" ha tomado conocimiento de su solicitud y están procediendo a tomar las acciones correctivas y solucionar el tema haciendo una verificación de la proyección del video, de modo que se pueda brindar un mejor servicio a nuestros usuarios. Por ello, con la finalidad de garantizar que no se repitan este tipo de situaciones que perjudican la imagen del parque, solicita que se comunique con la administración al número de celular 991036992 a efectos de reprogramar su visita. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Firma Digital
V°B
Servicio de Parques de Lima

Firmado digitalmente por CABRERA PORRAS Marcos Enrique FAU 20145913544 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 06.10.2026 10:11:06 -05:00

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
2	JULIO	04/07/2026	LDRV	krqcdd9d1	-	MIRNA LIZET ARONES ENRRIQUEZ	La situación que presentó el dia 04/07/2026 a las 8:18 am aproximadamente fue que se quiso ingresar al parque con el pago realizado por su pagina web el mismo dia 04/07/2026 a las 7:48:02 y se nos indicó que ya se encuentra usado . Se preguntó como es posible y no se nos dió respuesta ni ninguna solución , eh tenido que buscar por todos los medios como puedo hacer al respecto , dado que no es factible que pueda simplemente suceder y no halla alguna solución. Se pide la revisión del caso y la devolución dado que tuve que pagar nuevamente para ingresar al parque en forma de yape ya que tenia un evento de colegio ese dia , si no no hubiera ingresado hasta que pueda solucionarse el tema . Si es que la pagina presenta errores se pide que se elimine ya que al no haber soluciones genera malestar. Se está intentando poner reclamos y la presente pagina también sale error al final .	Correo Electronico	**25/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). MIRNA LIZET ARONES ENRRIQUEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion menciona lo siguiente: "dentro de nuestra competencia, se realizo la verificación de las lecturas realizadas mediante el aplicativo, por lo que identificamos que la compra los realizó a las 07:46:52, el primer escaneado del código QR realizaron a las 08:12:20 y el segundo escaneado del código QR lo realizaron a las 08:21:30 de fecha 04 de julio del 2026, es por lo que su reclamo ha sido DENEGADO". Respecto a la devolución solicitada, 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 de SERPAR LIMA para el el seguimiento por parte de la persona responsable y derivados al área que le corresponda por competencia, adjunto link Mesa de Partes Virtual Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
3	JULIO	05/07/2026	LDRV	5lqcllj4k		NERY RENATO ATUNCAR MENDIETA	Como es posible que cobren 18 soles por estacionamiento dicen q tarifa plana los fines de semana y sin embargo al ingresar es otra realidad el parque totalmente seco sin grass desmonte por todos lados para eso cobran entrada	Correo Electronico	**25/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). NERY RENATO ATUNCAR MENDIETA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca informa lo siguiente: A lo largo del presente año, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca viene ejecutando tareas de recuperación de áreas verdes progresivamente. Sobre el único montículo ubicado en la zona colindante al estacionamiento principal, se ha programado la evacuación o nivelación en el breve plazo. Previo al pago por derecho al uso de estacionamiento, el Cajero de Boletería consulta al usuario el tiempo que pretende hacer uso de este estacionamiento, dándole la opción de aplicar a cualquiera de las tarifas establecidas (por hora o por tarifa plana).

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
4	JULIO	05/07/2026	LDRV	dp0cnnrq9		NERY RENATO ATUNCAR MENDIETA	El parque esta totalmente descuidado seco en su mayoría para eso cobran entrada encima el estacionamiento esta más caro que el ingreso de personas	Correo Electronico	**10/07/2026**	Estimado(a) Sr(a). NERY RENATO ATUNCAR MENDIETA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimada usuaria, se comunica que usted presento un reclamo virtual con código de registro: 5lqcllj4k el 05 de julio del 2026, el mismo que se encuentra en trámite por SERPAR, por lo que el reclamo con código: dp0cnnrq9 es duplicidad ya que manifiesta el mismo reclamo dos veces. Sin otro en particular, me despido de usted.
5	JULIO	06/07/2026	LDRV	nwnc77mk4		DANIEL ZAVALETA CUEVAS	Presento mi reclamo como vecino afectado por los ruidos molestos generados por los eventos y/o conciertos realizados en el Parque/Club Metropolitano Lloque Yupanqui, ubicado en Los Olivos. El volumen de la música y el sonido de los eventos llega con mucha intensidad a las viviendas ubicadas al frente y alrededores del parque, generando incomodidad, perturbación del descanso y afectación a la tranquilidad de las familias que vivimos en la zona. Cabe indicar que en años anteriores no se realizaban este tipo de eventos con dicha frecuencia o nivel de ruido frente a nuestras viviendas, por lo que esta situación nos ha sorprendido y afectado directamente. Solicito que SERPAR y/o la entidad responsable tome las medidas correspondientes para controlar el nivel de ruido, respetar los horarios permitidos, verificar si los eventos cuentan con autorización y aplicar las acciones necesarias para evitar que se siga afectando a los vecinos de la zona. Asimismo, solicito que se me informe qué entidad autoriza estos eventos, cuáles son los horarios permitidos, qué medidas de control de sonido se están aplicando y qué acciones se tomarán para evitar que esta situación continúe. No me permite subir videos.	Correo Electronico	**26/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). DANIEL ZAVALETA CUEVAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Subgerencia de Concesiones y Eventos señala “que los eventos señalados, si bien son actividades concesionadas dentro del parque, han generado incomodidades que esta gestión está comprometida a resolver. Luego de realizar las consultas internas pertinentes, se han adoptado las acciones correctivas necesarias a fin de prevenir que situaciones similares se repitan en el futuro, para lo cual se reforzará la coordinación con los concesionarios a efectos de minimizar cualquier afectación a los residentes aledaños. Además, esta nueva gestión ha considerado las observaciones y recomendaciones planteadas por el usuario, las cuales serán tomadas en cuenta para la implementación de mejoras continuas en el servicio”.

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
6	JULIO	07/07/2026	LDRV	w1rc9mpoe		CESAR TEODOCIO CAHUANA VEGA	Todo empeso al entrar al baño me doy con la sorpresa que no hay agua para bajar la palanca de los inodoros, todos estan echando agua con un balde y a su vez ensuciando toda la taza, mi hija menor de 6 años encuentra el baño todo sucio, cobran la entrada al baño y prestan un pesimo servicio antigienico, la señorita que atiende me dice que la bomba esta malograda tiempo y no la reparan.	Correo Electronico	**9/07/2026**	Estimado(a) Sr(a). CESAR TEODOCIO CAHUANA VEGA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas en el Parque Zonal Huayna Capac. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huayna Capac informa que si bien en la fecha en que ocurrieron los hechos que generan su reclamo se recibió la visita de varios colegios, lo que generó una alta demanda de los servicios higiénicos, su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que los servicios higiénicos se encuentran concesionados. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la Administración del Parque Zonal Huayna Capac ha dispuesto informar al área competente para que exija mayor responsabilidad y cumplimiento al concesionario, a fin de evitar la repetición de situaciones similares. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
7	JULIO	07/07/2026	LDRV	mn3cnprzl	-	ISABEL HALIME LLAJARUNA RAMIREZ	Hago mi queja a través del libro de reclamación por no encontrar los servicios higiénicos abiertos nos cobran una entrada al ingresar al parque y no cuentan con baños para el uso de menores de edad. Nadie da razón, porque dicen que esta a cargo de un concesionario que hasta la hora no se hace presente, Espero respuesta a tan mal servicio.	Correo Electronico	**9/07/2026**	Estimado(a) Sr(a). ISABEL HALIME LLAJARUNA RAMIREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huayna Capac informa que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que los servicios higiénicos se encuentran concesionados y el encargado no había llegado debido a problemas personales.

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
8	JULIO	08/07/2026	LDRV	6zmc59nk0	-	JUAN OSCAR GAMARRA GAMBOA	A esa hora estuve tomandome foto en el ovalo principal, a unos metros deje mi canguro con mis efectos personales, mientras estuve de espaldas, dicha prenda fue recogido por una persona que posteriormente fue identificado como Alfredo que pasea perros de manera rutinaria. Gracias al encargado de la video vigilancia el Sr Osorio se pudo identificar al citado personaje el momento que recoge mi canguro. Al día siguiente mientras paseaba en el parque el Sr Osorio me alerto de la presencia del sospechoso a quien le intervine personalmente, pudiendo recuperar integramente mi canguro. Quiero hacer constancia del profesionalismo mostrado del Sr Osorio y el Sr Otero a fin de ubicar e identificar al elemento que cogio mi pertenencia y recuperar integramente	Correo Electronico	**16/07/2026**	Estimado(a) Sr(a). JUAN OSCAR GAMARRA GAMBOA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA y agradecerle por el reconocimiento efectuado a nuestro personal. Sin embargo, debemos informarle que de acuerdo a la normativa que regula la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, este medio solo permite la presentación de reclamos y, al no tratarse de un reclamo, su documento debe ser DENEGADO. Sin perjuicio de lo expuesto, le informamos que su comunicación ha sido puesta en conocimiento de la Administración del Circuito Mágico del Agua para los fines pertinentes.
9	JULIO	09/07/2026	LDRV	2qoc1ppgn	-	EDGAR FILDER CCANCCE RUIZ	El día 04 de julio de 2026, aproximadamente a las 08:36 a. m., ingresé con mi vehículo Toyota Yaris, placa ABS-526, al estacionamiento del Parque Zonal Huiracocha, pagando el servicio correspondiente para asistir a las Olimpiadas organizadas por el colegio APPU. Al retornar aproximadamente a las 11:45 a. m., encontré mi vehículo con la chapa de la puerta del conductor violentada, la guantera desmontada y cables cortados, verificando la sustracción de la computadora (ECU) del vehículo. Inmediatamente comuniqué lo sucedido al personal de seguridad del parque y posteriormente intervino la Policía Nacional, dejándose constancia de los hechos mediante la denuncia policial correspondiente. Al día siguiente fui citado por personal de la administración del parque, donde se me entregó la suma de S/ 1,300, suscribiéndose un acta de entrega de dinero y conformidad. Posteriormente obtuve la cotización oficial de Toyota, la cual acredita que el costo de reposición de la computadora (ECU) asciende a S/ 5,436.15, monto que no incluye instalación ni programación. Asimismo, posteriormente advertí la sustracción de un teléfono celular que no fue consignado inicialmente en la denuncia policial. Por medio del presente reclamo solicito que la administración revise integralmente mi caso y me emita una respuesta formal respecto de los hechos ocurridos, indicando las acciones adoptadas por SERPAR frente a este incidente y la evaluación realizada sobre el servicio de estacionamiento brindado el día de los hechos. Asimismo, solicito que toda comunicación relacionada con este reclamo se realice a mi teléfono 975 529 754 o al correo electrónico: edgarcr81@gmail.com	Correo Electronico	**21/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). EDGAR FILDER CCANCCE RUIZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, en relación a su reclamo, el Administrador del Parque Zonal Huiracocha informa lo siguiente: “Mediante el presente me dirijo a usted, a fin de saludarlo y a su vez remitir el descargo del reclamo presentado por el usuario EDGAR FILDER CCANCCE RUIZ, en la plataforma de Libro de Reclamaciones con código 2qoc1ppgn. Expresamos nuestra solidaridad con el usuario por los hechos ocurridos el pasado 04 de julio de 2026 en el estacionamiento del Parque Zonal Huiracocha. Al respecto, tras una revisión integral de su caso por parte de la administración, manifestamos lo siguiente:

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
10	JULIO	10/07/2026	LDRV	lrmconpvk	-	PILAR RICARDA LOAYZA ZAPATA	El día 10 julio me acerque a los servicios higiénicos del parque de aguas y me doy con la sorpresa que cobran 1.50 sólo para cambiar un simple pañal ; la señorita de los servicios higiénicos fue una malcriada alzando la voz diciendo que acá se paga por que dejan los pañales tirados en el suelo y que por eso cobran una decepción venir a este lugar.	Correo Electronico	**3/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). PILAR RICARDA LOAYZA ZAPATA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio informa que lamentan sinceramente la incomodidad y el mal momento que experimentó durante su visita, especialmente considerando que se trataba de una necesidad vinculada al cuidado de un menor. Sobre el particular, precisan que el cobro establecido para el uso de los servicios higiénicos se encuentra relacionado con las labores de limpieza, mantenimiento, conservación y atención de dichos espacios, considerando el flujo permanente de visitantes que recibe el parque. No obstante, comprenden que el cobro por una situación específica como el cambio de pañal pudo generar incomodidad, por lo que toman en consideración su observación para evaluar la adecuada comunicación de las condiciones de uso de estos servicios. Asimismo, respecto al trato recibido por parte de la trabajadora encargada, lamentan que la atención haya sido percibida como poco cordial o inapropiada. Independientemente de las disposiciones existentes
11	JULIO	11/07/2026	LDRV	e1rcjnv4v	-	VICTOR RAUL CHAMPI MAMANI	SOY PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA SOLICITO AMABLEMENTE EL SERVICIO DEL BAÑO IDENTIFICÁNDOME CON LA PERSONA ENCARGADA DONDE ESTE SEÑOR DE MANERA PREPOTENTE ME ALZO LA VOZ QUE NO ME DEJARIA PASAR ASI MISMO REACCIONO CON PALABRAS OFENCIVAS AMEDRENTANDO A MI PERSONA CABE RECALCAR QUE LE ENSEÑE EL FOTOCHECK PERO LA PERSONA TIENE UNA ACTITUD MUY MALCRIADA	Correo Electronico	**31/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). VICTOR RAUL CHAMPI MAMANI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla informa que comunicará al concesionario la obligación de mantener el Libro de Reclamaciones a disposición de los usuarios durante todo el horario de atención, conforme a la normativa vigente y se exhortará al concesionario a evaluar el desempeño de su personal y adoptar las medidas necesarias para fortalecer la calidad del servicio y el trato brindado al público visitante. Asimismo informa que de la revisión del Contrato de Concesión del servicio de alquiler de los servicios higiénicos del Parque Metropolitano La Muralla, no se advierte la existencia de alguna cláusula que establezca la

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
12	JULIO	12/07/2026	LDRV	30gcrg9dm	-	ALDO BENJAMIN POLO ALVARADO	He venido al parque zonal con mi familia en mi vehículo, sin embargo no he podido estacionar mi vehículo porque el estacionamiento externo ubicado en av Jamaica no esta en funcionamiento hace mucho tiempo. Se encuentra con cadena y los usuarios nos vemos obligados a dejar el carro en la vía principal de la av Jamaica.	Correo Electronico	**18/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). ALDO BENJAMIN POLO ALVARADO: Através del presente, lo saludo y le ofrezco nuestras mas sinceras disculpas por las molestias que haya experimentado debido a esta situación. El Administrador del Parque Zonal Sinchi Roca informa que desde comienzos del presente año, por motivos de seguridad se ha visto por conveniente el cierre temporal del estacionamiento ubicado en la Av. Jamaica, trasladándose el estacionamiento al interior del parque siendo el acceso directo a través de la Puerta 6, ubicada en la Av. Sinchi Roca (intersección con la Av. Sangarara), información que está debidamente señalizada y es brindada adicionalmente a los usuarios que se acercan a consultar por el estacionamiento, por parte del personal del Parque, por lo que considera declarar su reclamo DENEGADO debido a que señala que se vio "obligado" a dejar su vehículo en la vía principal por falta de opciones. Asimismo, el Administrador del Parque Zonal Sinchi Roca agrega que
13	JULIO	14/07/2026	LDRV	ve0cr6kkv	-	ABELARDO HEFNER CAJALEÓN ALCÁNTARA	No es posible que hasata fecha de hoy no puedan solucionar el tema electrico del polideportivo, y solo colocan reflectores (mal ubicados y pocos)para poder entrenar, son meses (8 meses aproximado) de lo ocurrido y no se da alguna solución, incluso lo siguen alquilando y no limpian el campo.	Correo Electronico	**7/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). ABELARDO HEFNER CAJALEÓN ALCÁNTARA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se vienen efectuando las acciones correspondientes a fin de coordinar con el área competente la evaluación técnica y el cambio de las luminarias inoperativas del Polideportivo, con el objeto de garantizar condiciones adecuadas de seguridad e iluminación para los usuarios del Parque Zonal Lloque Yupanqui del SERPAR LIMA.
14	JULIO	14/07/2026	LDRV	nwnc72434	-	JORGE FERNANDO FLORES SANCHEZ	El usuario solicitó el Libro de Reclamaciones para registrar su reclamo debido a que el día 05 de julio de 2026 se acercó al Parque Zonal Cahuide junto con su hijo menor de edad para reservar un campo sintético, en el horario de 1:18 p. m., donde jugaría con sus amigos. Sin embargo, minutos después, uno de los menores sufrió un accidente en los exteriores del parque. Según lo manifestado por el reclamante, el menor, quien reside en la urbanización Valdiviezo junto con los demás niños, cayó de una motocicleta, quedando imposibilitado de caminar. Ante esta situación, el usuario indicó que los menores desistieron de utilizar el campo reservado, por lo que se acercó de inmediato a solicitar la reprogramación del horario ya cancelado. No obstante, manifestó que su solicitud fue denegada en todo momento, motivo por el cual decidió presentar el reclamo. Finalmente, expresó su disconformidad señalando que no encontró empatía frente a la situación ocurrida.	Correo Electronico	**7/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). JORGE FERNANDO FLORES SANCHEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Cahuide informa “que el numeral 13.5 del artículo 13° de la “Directiva sobre el Uso de las Instalaciones Deportivas de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N.° 31-2012, establece que, una vez realizada y pagada la reserva, no se pueden cambiar las horas o días de alquiler y/o reserva, salvo por causa imputable a SERPAR. Asimismo, en el módulo virtual de alquiler de canchas, dentro de las “Condiciones de

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
15	JULIO	14/07/2026	LDRV	dp0cn9ovn		TALITHA CYNTIA MONTOYA TAIPE	Pésima la atención de las ventanillas , hicieron dos oportunidades q pase yape y el post no reconocía , luego des esperar nos piden efectivo se les da y no tienen sencillo y es una persona mayor una señora con lentes toda desinteresada q nos dice. Q pasemos a otra ventanilla donde está un señor también todo adulto gritando y manera prepotente qno tiene sencillo y le digoq me de solucione sy me dice quiere q haga, pague de otra manera . La persona me miró de manera discriminada apesar q soy una persona oncológica que su trato pésimo con personas nada empáticas y renegadas de su vida , adjunto el voucher ya q ahí sale el codigo de cajero porqni quisieron identificarse . Deberían colocar personal que si deseen trabajar y sean amables.	Correo Electronico	**7/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). TALITHA CYNTIA MONTOYA TAIPE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio informa “que respecto al funcionamiento de Yape y del POS, se procederá a comunicar lo ocurrido a las áreas correspondientes, a fin de verificar el correcto funcionamiento de los medios de pago disponibles y reducir la posibilidad de que situaciones similares vuelvan a presentarse. Asimismo, se reforzará la supervisión y orientación del personal que brinda atención en las ventanillas, haciendo especial énfasis en la importancia de mantener un trato respetuoso, cordial y empático hacia todos los visitantes, así como en la necesidad de brindar alternativas y orientación adecuada cuando se presenten inconvenientes durante el proceso de compra. Respecto a lo señalado sobre el trato recibido y la percepción de haber sido atendida de manera poco empática, lamentamos que la atención haya sido percibida de esa manera. Nuestra institución rechaza cualquier
16	JULIO	15/07/2026	LDRV	o9kcplz4m		ROBERTO REFULIO SOTO	EL SUSCRITO INGRESO A LAS INSTALACIONES DEL PARQUE PAGANDO EL INGRESO, CABE DE INDICAR QUE EL SUSCRITO ES EL SR. ROBERTO REFULIO SOTO, POLICIA EN RETIRO, QUE CUENTA CON LICENCIA DE PILOTO DE DRONE N°13700, CON DNI 09339958 Y CIP 30936682, ES DECIR QUE INGRESE PARA REALIZAR PRACTICAS DE MANEJO DE DICHO DRONE SIENDO OBJETO DE NEGATIVIDAD PARA EL USO DE DRONE SIN UN SUSTENTO LEGAL, POR LO QUE SOLICITO SE ME HAGA LLEGAR ALGUNA NORMA Y/O LEY QUE LO PROHIBE	Correo Electronico	**7/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). ROBERTO REFULIO SOTO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que el Texto Unico de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR LIMA no regula el uso de drones en los parques que administra SERPAR LIMA, su reclamo ha sido DENEGADO. Al respecto, el administrador del Parque Zonal Huayna Capac informa que la negativa del personal de seguridad no fue arbitraria ni carece de sustento legal, y que se le hizo la devolución de la entrada al parque. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
17	JULIO	16/07/2026	LDRV	nwnc72m0j		JESUS MARCELO VILLAR ANTIVERO	Buenas noches, el reclamo no va en contra del personal, sino en contra de las condiciones deplorables en las que se encuentra el parque de la muralla. Primero, la laguna de los gansos sucia y con mal olor, sin mencionar que esto podria ser perjudicial para los animales. Segundo, las jaluas de los animales, cuyes, conejos y pavos reales, se encuentran sucias y expuestos a la intemperie, considero que hay animales que no deben estar en la misma jalua por temas de incompatibilidad entre especies, ya que en varias ocasione he visto como los pollos que tiene junto a los cuyes constatemente pican a los mas pequeños. Tercero, el espacio de recreacion esta restringido en gran parte del parque, principalmente porque ahora lo usan como almacen de vagones. Espero que este reclamo no se pierda y si de verdad hay alguien leyendo lo que se publica aqui, pueda hacer algo para mejorar uno de los parques que en su momento fueron los mas bonitos de Lima y que guardo con profundo cariño. Gracias.	Correo Electronico	**25/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). JESUS MARCELO VILLAR ANTIVERO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que la Administración del Parque Metropolitano La Muralla informa lo siguiente: “Al respecto, se informa que el Parque Metropolitano La Muralla cuenta con actividades programadas de limpieza y mantenimiento de la laguna y el aviario, las cuales se realizan diariamente en los turnos de 9:00 a. m. y 4:00 p. m., comprendiendo la recolección de residuos y la limpieza de dichos ambientes, de acuerdo con el Plan de Manejo de la Granjita del Parque Metropolitano La Muralla – Año 2026. En relación con el mal olor señalado en el reclamo, se precisa que este se encuentra asociado al caudal y a las condiciones propias del río que colinda con el parque, por lo que no corresponde directamente a las actividades de mantenimiento de la laguna o el aviario. En cuanto a la convivencia de las diferentes especies, esta se encuentra sujeta a criterios de manejo y control establecidos para la Granjita. Además, se realizan controles periódicos de la población animal para mantener una cantidad adecuada de ejemplares y, de corresponder
18	JULIO	19/07/2026	LDRV	nwnc737z9		FRANK JOAQUIN SANCHEZ BAYLON	Se hizo la reserva de la cancha de grass sintético número 2 y al momento de ingresar nos dijeron que la cancha número 2 era otra cancha, cuando tiempo atrás nos dieron otra indicacion, no obstante la cancha número 2 es injugable el cesped esta todo levantado y en pésimo estado.	Correo Electronico	**7/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). FRANK JOAQUIN SANCHEZ BAYLON: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se vienen efectuando las acciones correspondientes a fin de coordinar con el área competente la evaluación técnica a efectos de gestionar la renovación total del Grass sintético de las canchas de fulbito 6 x 6 y de fútbol 11 x 11 del Parque Zonal Lloque Yupanqui, incluyendo la evaluación presupuestal respectiva. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
19	JULIO	19/07/2026	LDRV	r05c6n673	-	MARISELA BEATRIZ NARVAJA MUÑOZ	No se me permitió en ingreso a una atracción habiendo yo pagado previamente el.monto que se solicita, ademas adentro del parque 2 personales de seguridad de vestido azul querían cobrarme por lo bajo 5 soles.	Correo Electronico	**8/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). MARISELA BEATRIZ NARVAJA MUÑOZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Respecto a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa que la atracción mencionada, corresponde a un evento que cuenta con una tarifa independiente al ingreso general del parque, que dichas condiciones, costos y modalidades de acceso se encuentran señalizados en la boletería autorizada del evento y en redes sociales. Agrega que se constató que el personal de seguridad del evento le indicó la necesidad de realizar el pago correspondiente en la boletería para poder ingresar, en estricto cumplimiento de las normas establecidas para dicha actividad y que la boleta de venta B011-1705845 que adjunta la usuaria corresponde a la boleta de entrada general del parque, por lo tanto su reclamo a sido DENEGADO. Asimismo, la Administración del Parque Zonal Huiracocha le agradece por su participación en la mejora de nuestros servicios lamentando si la forma en que se transmitió esta información generó una percepción de cobro indebido, por lo que se ha tomado nota de su malestar y se ha indicado al personal del evento que refuerce la asertividad y claridad en la comunicación con los usuarios, garantizando siempre un trato profesional.
20	JULIO	20/07/2026	LDRV	q3lckd971	-	RUBEN FERNANDO MANRIQUE BAYONA	Se ha intentando comunicar por dias y horas al numero telefonico (01) 200-5457, para consultar informacion del exp. 2026-0004071, el cual ha sido ingresado desde el 02/06/2026 y a la fecha no se tiene respuesta alguna del documento y no existe persona que le atencion correspondiente.	Correo Electronico	**9/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). RUBEN FERNANDO MANRIQUE BAYONA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, considerando que no se pueden realizar reclamos o quejas relacionadas a procedimientos administrativos, como por incumplimiento de plazos, paralización de los procedimientos, omisión de trámites, entre otros, los cuales se deberán presentar por mesa de partes de la entidad para el trámite correspondiente, de acuerdo a la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de lo expuesto le informamos que el número telefónico de la Subgerencia de Concesiones y Eventos es el (01) 200-5455 y que su solicitud fue atendida mediante Carta N° 584-2026-SERPAR-LIMA-SGCE. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
21	JULIO	22/07/2026	LDRV	97kc3qrg7	-	JENNY ELIZABETH SOTO NAJARRO	Me encontraba por ingresar a los SSHH de damas ubicado en el pje Garcia Villon y la Sra de nombre Milagros me impidió en ingreso con el coche de bebe de mi menor hijo (06 meses) a los SSHH , aduciendo que eran disposiciones de su jefe . Se sugiere mayor capacitación y atención al cliente al personal que atiende los SSHH y poner en conocimiento de la ley con personas con discapacidad , para una mejor atención al publico en general y operatividad de los SSHH para personas con discapacidad .	Correo Electronico	**14/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). JENNY ELIZABETH SOTO NAJARRO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que la Administración del Parque Metropolitano Las Malvinas informa que los servicios se encuentran concesionados, por lo que la atención al público es responsabilidad del concesionario; el cual debe garantizar un servicio adecuado y de calidad a todos los usuarios. Sin embargo, tomando conocimiento del reclamo, la Administración realizó las coordinaciones correspondientes con la persona encargada de la referida atención EXHORTANDO a mejorar la calidad de atención al público, brindando un trato cordial, respetuoso e inclusivo, evitando situaciones que puedan generar malestar entre los visitantes. Asimismo, recordó al concesionario la obligación de cumplir con las normas de atención al usuario y adoptar las medidas necesarias para ofrecer un servicio adecuado, especialmente cuando se trate de personas con niños pequeños, adultos mayores o personas con discapacidad, por lo que su reclamo ha sido ACEPTADO. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios
22	JULIO	22/07/2026	LDRV	j7ecevqn7	-	LILIANA JOVITA ACOSTA TELLO	RECLAMO POR FALTA DE MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS VERDES DEL PARQUE SINCHI ROCA Es triste y preocupante observar el estado actual de las áreas verdes del Parque Sinchi Roca. Durante mi visita pude apreciar diversos sectores sin pasto, grandes extensiones de tierra descubierta, vegetación seca y plantas deterioradas, lo que transmite una evidente sensación de descuido y falta de mantenimiento. Resulta lamentable que un espacio destinado a la recreación, al esparcimiento familiar y al contacto con la naturaleza presente extensas zonas sin cobertura vegetal y vegetación en evidente estado de deterioro. Esta situación me generó una gran decepción e insatisfacción, ya que las condiciones encontradas no estuvieron a la altura de lo que esperaba de un parque recreativo de esta importancia. Considero que los visitantes merecemos encontrar instalaciones y áreas verdes adecuadamente conservadas, especialmente cuando acudimos con la expectativa de disfrutar de un ambiente agradable, natural y bien cuidado. Por lo expuesto, solicito que se brinde una respuesta respecto de las medidas que se adoptarán para mejorar y recuperar las áreas verdes del Parque Sinchi Roca, garantizando que los visitantes puedan disfrutar de un espacio en condiciones adecuadas. Espero que mi reclamo sea atendido y que se adopten medidas concretas para mejorar el estado del parque.	Correo Electronico	**14/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). LILIANA JOVITA ACOSTA TELLO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que si bien a lo largo del presente año, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca viene ejecutando tareas de recuperación de áreas verdes progresivamente, es cierto que existen aún zonas por recuperar. En este último trimestre el equipo de Areas Verdes del Parque Zonal Sinchi Roca, logró la recuperación de aproximadamente 20 hectáreas de césped al interior del Parque a través del trasplante de esquejes y riego intensivo. Continuándose aun con los trabajos de recuperación progresiva de espacios verdes. Asimismo, se han colocado 6,000 m2 aproximadamente de champa de grass americano en zonas críticas, se han recuperado 2,000 m2 aproximadamente en zona de áreas verdes a través de trasplante de esquejes y se ha efectuado el riego intensivo de 20 hectáreas de zona coberturada resguardada.

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
23	JULIO	23/07/2026	LDRV	5lqcleo5p	-	GUSTAVO CLAROS CHALLCO	PERSONAL DE BOLETERIA BRINDA INFORMACION INCOMPLETA RESPECTO AL HORARIO DE ATENCIÓN EN LAS AREAS RECREATIVAS DEL CMA. A HORAS 9;15 SIETE INTEGRANTES DE MI FAMILIA INGRESARON PAGANDO S/7.00 C/U, Ya QUE LA INFORMACIÓN QUE BRINDARON FUE, ATENCION HASTA 10:30, SIENDO HORAS 9:35 ME SORPRENDE QUE YA SE SUSPENDIERON LOS ACCESOS A LOS DIFERENTES ESPACIOS RECREATIVOS.	Correo Electronico	**14/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). GUSTAVO CLAROS CHALLCO: Al respecto, su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio informa que “lamentamos sinceramente la incomodidad y el malestar ocasionado durante su visita, especialmente considerando que acudió acompañado de su familia con la expectativa de disfrutar de las diferentes
24	JULIO	25/07/2026	LDRV	97kc3qz4q	-	ALINA VILLENA ACOSTUPA	El 25 de julio de 2026 a las 8:02 am, mientras trotaba dentro del Parque Huiracocha, una señora mayor me pidió ayuda para abrir la puerta del baño de mujeres. Al acercarme, su perro de raza pequeña y color negro me mordió la pierna sin provocación. La dueña no me auxilió. Acudí a la administración del parque, donde dos encargadas me informaron que la señora es concesionaria del área de baños y juegos infantiles. También me dijeron que el administrador y la enfermera llegarían recién entre 9 y 10 am, por lo que no pude recibir atención inmediata. Ante la urgencia, acudí por cuenta propia a la clínica más cercana, donde me aplicaron la vacuna antirrábica, saliendo recién a las 12 del mediodía. Adjunto ticket de ingreso, fotos de la herida y comprobantes de atención médica.	Correo Electronico	**16/09&2026**	Estimado(a) Sr(a). ALINA VILLENA ACOSTUPA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e indicarle que respecto a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Huiracocha informa lo siguiente: El 25 de julio de 2026 a las 8:02 am, mientras trotaba dentro del Parque Huiracocha, una señora mayor me pidió ayuda para abrir la puerta del baño de mujeres. Al acercarme, su perro de raza pequeña y color negro me mordió la pierna sin provocación. Se procedió a entrevistar de manera prioritaria al personal concesionario a cargo del área del baño y juegos infantiles señalado directamente en el reclamo, indicando que la persona que labora atendiendo en los baños tiene llave de la puerta y que su horario de atención es de las 10:00 y no a la hora que la usuaria indica en el reclamo, se desconoce quien fue la persona que pidió ayuda a la usuaria. LA usuaria indica que la dueña no la auxilió. Entrevistamos con el personal encargado de concesionario aclarando que el perro no es de su propiedad al ser un parque de gran extensión es probable que se trate de un perro callejero que ingreso y se quedó

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
25	JULIO	25/07/2026	LDRV	j7ecev5k1	-	YENIFER YADHIRA NIETO CISNEROS	Estimados buena noches, intente 4 veces comprar entradas a traves del canal virtual, ello lo hago para agilizar el ingreso pues llevo a un adulto mayor y me sale un error en el sistema que no permite continuar con la compra de los tiket, motivo por el cual solicito se solucione a la brevedad dicho error	Correo Electronico	**16/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). YENIFER YADHIRA NIETO CISNEROS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle unas disculpas por el mal momento que tuvo que pasar en el Circuito Mágico del agua Dr. Luis Castañeda Lossio Le informamos que, la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion manifiesta lo siguiente: se verifico la imagen adjuntada en el reclamo, en el cual indica que la sesión a expirado, este no es un error del sistema, este mensaje aparece cuando el usuario demora mucho tiempo en colocar los datos de la tarjeta y completar el proceso de pago, es por ello que la sesión expira, en base a lo antes señalado su reclamo ha sido DENEGADO. Asimismo, se realizaron las pruebas para adquirir y replicar la situación que se comenta en el reclamo pero no se encontró anomalía alguna durante el proceso. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
26	JULIO	26/07/2026	LDRV	zzocr2n7d	-	ALGELA BACA TORRES	Siendo las 5.21pm la cajera no acepta que se le pague por.ingreso al saltarin y o dejaron ingresar a mis 2 niñas al saltarin a pesar que el parque cierra a la 6pm. Nadie me brindó información ni solución.	Correo Electronico	**25/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). ALGELA BACA TORRES: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, el Parque Metropolitano Coronel Miguel Baquero informa lo siguiente: "De acuerdo con el informe del guardaparque, la usuaria ingreso a las instalaciones a las 5.28 p.m. y se dirigió de manera directa al área de la cama saltarina e hizo ingresar a sus menores hijas sin haber adquirido previamente su ticket de pago. Existe un panel informativo en la que se indica de forma clara y detallada los pasos a seguir para el ingreso del mismo. Estando la caja ya cerrada quiso pagar y no logro hacer el pago respectivo. Cabe resaltar el parque cierra a las 6.00pm, pero el tiempo de uso de la cama saltarina es de 20 minutos. Por lo que se debe dejar de vender ticket al menos a las 5.35pm para evitar que se queden niños y padres de familia en la zona de juegos infantiles.

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
27	JULIO	28/07/2026	LDRF	mn3cnj2rj	-	FELIX GASPAR CANALES ARIAS	Queria ingresar al parque porque tenia 2 horas de cancha de tenis alquilada, me negaron el ingreso querian que pague mi entrada pero no habia boleteria. Y mi celular tenia problemas como para pagar con yape o visa desde la web, Por lo general el acceso es libre antes de 9am, pero lo cambian a 8:30am, a pesar que eran las 8:01 am, querian que pague pero no hay boleteria, la opcion q me dieron es que espere 30 minutos, si es que llega la persona de boleteria. Si en el parque hay muchas personas, porque quieren que pague si no tienen servicio de boleteria. DEFINAN cual es su horario de gratuidad para ingreso al parque, si van a definir que se pague desde cierta hora, que esten abiertas las ventanilla de venta de boletos. Mi nombre es felix canales arias DNI 40876210. Solicito se me indique el horario de gratudidad, y que por favor coordinen con el administrador para que tengan personal en ventanilla desde el momento que van a indicar que se debe pagar ingreso.	Correo Electronico	**16/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). FELIX GASPAR CANALES ARIAS: Al respecto, la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca informa lo siguiente: El parque cuenta con un horario de ingreso libre de 6:00 a. m. a 8:30 a. m. (lunes a domingo), el cual es exclusivamente para caminar o correr. De acuerdo a la Treintaicincoava modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) vigente desde el 22 de junio del 2026, se detallan las tarifas separadas para el uso de losas y el ingreso al parque, donde figura el monto de S/. 5.00 (Cinco Soles) para esta sede. El alquiler previo de una losa o cancha no exonera el pago de la entrada general al parque; son servicios totalmente independientes. Estas condiciones de uso, restricciones, tarifas y horarios se encuentran visiblemente expuestas en carteles físicos en todas las puertas de ingreso del parque, así como en la página Web de SERPAR LIMA, tal como puede observar en fotografías adjuntas ,
28	JULIO	30/07/2026	LDRF	97kc31w3p	-	CARLA LISETTE SOSA CARBAJAL	El día 29 de julio de 2026, durante mi visita al Circuito Mágico del Agua junto con mi esposo y mi hijo de 3 años, nos vimos en la situación de tener que salir del parque por la Av. Arequipa y caminar por la vía pública para poder recoger nuestro vehículo por la Puerta N°05 , luego de ingresar al festival "Te Amo Peru Fest" por no permitirnos retornar a la zona de las fuentes de agua donde se encuentran los estacionamientos del parque por una restricción que consideramos totalmente absurda. Esta restricción nos expuso innecesariamente a una situación de riesgo, obligándonos a recorrer aproximadamente 700 metros cargando a nuestro menor hijo, en un largo y agotador recorrido, preocupados ante un eventual accidente vehicular o incluso a la delincuencia en las calles. Y más aun ante la falta de criterio de los trabajadores en las puertas del parque, que me obligó a dejar a mi esposo y a mi bebé en plena vía pública, a las afueras de la puerta del parque mientras yo ingresaba a recoger mi vehículo pues sólo permitan el ingreso de una persona y luego tener que hacerlos abordar el vehículo en un espacio totalmente inseguro frente a la vista de sus trabajadores en la puerta. Considero que SERPAR incumplió su deber de brindar un servicio seguro generando perjuicios a mi familia. Por ello, solicito una revisión de los hechos, la adopción de medidas correctivas, un pronunciamiento respecto del resarcimiento por los daños y perjuicios ocasionados y una respuesta formal a mi reclamo en el más breve plazo. Adjunto un escrito con el detalle completo de los hechos y fundamentos que sustentan el presente reclamo, con las boletas de pago del ingreso al parque, además de una foto y video tomado a las afueras del parque.	Correo Electronico	**17/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). CARLA LISETTE SOSA CARBAJAL: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio expresa sus “más sinceras disculpas Institucionales a usted y a su familia por los inconvenientes, el desgaste físico y el momento de angustia experimentado en los exteriores de nuestro establecimiento. Reconocemos que la situación descrita no refleja los estándares de calidad, seguridad y buen trato que promovemos. Ante los puntos señalados en su reclamo, la administración ha tomado las siguientes acciones correctivas inmediatas: 1. Investigación y Medidas Disciplinarias: Se ha iniciado un proceso de investigación interna respecto al accionar del personal de seguridad y control técnico que prestó servicios en las Puertas N°05 y N°06 en la fecha señalada. Se procederá con las medidas sancionadoras correspondientes debido a la falta de criterio y la omisión de los protocolos de atención preferencial para familias con niños en la primera infancia.

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
29	JULIO	30/07/2026	LDRV	ve0cr4g52	-	DAYAN CLAVO SANCHEZ	EL reclamo por falta de información sobre cobros adicionales Por medio de la presente, deseo presentar un reclamo respecto a mi visita al Circuito Mágico del Agua. Realizamos la compra de entradas de manera virtual por un monto aproximado de S/ 42 para 6 adultos y 2 niños menores de 5 años. Adicionalmente, pagamos S/ 20 por concepto de estacionamiento. En ningún momento, ni durante el proceso de compra en la página web ni al momento de nuestro ingreso, se informó que existía un cobro adicional para acceder a otra parte del circuito. Durante la visita nos llevamos la sorpresa de que para ingresar a determinadas áreas era necesario realizar un pago extra. Al acercarnos a solicitar una explicación, se nos indicó que el personal de administración no se encontraba presente. La señorita encargada del ingreso manifestó que el pago realizado solo permitía acceder al área donde nos encontrábamos y que las demás zonas tenían un costo adicional. Sin embargo, esta	Correo Electronico	**14/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). DAYAN CLAVO SANCHEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en atención a su reclamo informarle que la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio señala lo siguiente: "lamentamos los inconvenientes que la situación descrita haya podido ocasionarle durante su visita y comprendemos la incomodidad generada al tomar conocimiento, una vez dentro de nuestras instalaciones, de que determinadas actividades o servicios cuentan con un costo adicional.
30	JULIO	31/07/2026	LDRV	mn3cnwn15	-	DILLMAN ADALID ROSAS MORA	En la fuente F9 Laberinto del ensueño la persona encargada no cumple con las restricciones de ingreso a niños menores de 10 años, como se aprecia en la imagen los niños de sudadera verde y el de polo verde no son mayores a 10 años por lo tanto no debe permitir el ingreso, sin embargo a otros niños si les prohíben, se desconoce porque a algunos si se pide cumplir con la norma y a otros no, cual es la diferencia	Correo Electronico	**10/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). DILLMAN ADALID ROSAS MORA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio le informa que su reclamo ha sido ACEPTADO, pese a lo cual señala "que previo al ingreso a la Fuente N° 9 Laberinto del Ensueño, el personal encargado realiza la verificación correspondiente, considerando las restricciones de edad establecidas para el uso de la fuente. Cabe señalar que la edad de los visitantes no puede determinarse únicamente por su apariencia física o estatura, debido a que los niños pueden presentar diferentes características físicas, por lo que el personal debe realizar la verificación correspondiente antes de autorizar o restringir el ingreso. Asimismo, comprendemos su preocupación respecto a que las normas sean aplicadas de manera uniforme a todos los visitantes. En ese sentido, como acción correctiva y de mejora, se reforzará la supervisión del personal encargado de las fuentes y se continuará con la capacitación permanente, a fin de asegurar que las restricciones de ingreso sean comunicadas y aplicadas de manera clara, objetiva y uniforme, evitando situaciones que puedan generar confusión o percepción de un trato diferenciado entre los visitantes.

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
31	AGOSTO	01/08/2026	LDRV	12vcr1wvd	-	LUIS BRICEÑO CHAVEZ	Buenos dias, yo tengo mi menor hijo que entrena dentro del parque Lloque Yupanqui y ya van 4 meses que vengo con carro y siempre ingreso y luego pago la cochera en boleteria y el dia de hoy intente hacer lo mismo pero el de seguridad primero grosero y me cerro la puerta y ya no ingresar no tuvo manera de trato para explicarme el por que no podia ingresar	Correo Electornico	**16/09/2036**	Estimado(a) Sr(a). LUIS BRICEÑO CHAVEZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, la Administradora del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que se conversó con el guardaparque que se encontraba de turno en el estacionamiento en la fecha a la que hace referencia, quien indica que en ningún momento se le faltó al respecto, que por el contrario usted quiso ingresar de manera prepotente por lo que se le explicó que tenía que dirigirse a boletería a pagar el concepto de estacionamiento para poder registrarlo pero que usted se encontraba apresurado por el motivo que su menor hijo tenía que entrenar insistiendo en que siempre había ingresado sin pagar y que posteriormente se dirigía a pagar. Asimismo, la Administradora del Parque Zonal Lloque Yupanqui aclara que a todo el personal Guardaparque tiene conocimiento del procedimiento del estacionamiento, en el cual primero se tiene que pagar para que se pueda hacer uso del estacionamiento y para el registro correspondiente del vehículo que se ingresa a las instalaciones del mismo, y que ha recalcado al guardaparque que siempre debe primar el trato cordial y el debido respeto a los usuarios.
32	AGOSTO	01/08/2026	LDRV	30gcrzzl9	-	CARLA ALICIA GUTIERREZ GUERRERO	TENGO CARNET DE CONADIS Y QUISE INGRESAR CON MI MASCOTA PEQUEÑA YA QUE ES MI APOYO EMOCIONAL, SIN EMBARGO AL LLEGAR A LA PUERTA DE INGRESO EL PERSONAL DE SERPAR ME NEGÓ EL INGRESO DE LA MASCOTA EXIGIÉNDOME UN "CARNET DE APOYO EMOCIONAL" DE MI MASCOTA. LES DIJE QUE NO TENÍA CONOCIMIENTO DE ESE CARNET PERO LES MOSTRÉ MI CARNET DE DISPACIDAD MENTAL Y AÚN ASÍ SE NEGARON A QUE INGRESE MI MASCOTA. ESO ME AFECTÓ MUCHO EMOCIONALMENTE, TUVIERON UN TRATO DÉSPOTA Y DESCORTÉS CONMIGO. NECESITO QUE ME INFORMEN A LA BREVEDAD POSIBLE QUÉ NORMA O LEY EXIGE DICHO "CARNET" Y QUÉ ENTIDAD PÚBLICA LO EMITE. EN CONSECUENCIA, DE NO EXISTIR ESA LEY ME VERÉ EN LA NECESIDAD DE ACUDIR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES PORQUE SU EXIGENCIA CARECE DE SUSTENTO NORMATIVO.	Correo Electronico	**21/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). CARLA ALICIA GUTIERREZ GUERRERO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo, sin embargo en relación a su reclamo debe señalarse que la Ley N° 29830 (modificada por la Ley 30433) garantiza a las personas con discapacidad el ingreso con sus perros guía o de asistencia debidamente entrenados e inscritos en el registro oficial a cargo del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, a establecimientos públicos y privados de uso público, sin costo adicional; no encontrándose contemplada la categoría de mascotas de apoyo emocional, por lo que su reclamo se considera DENEGADO. Ain perjuicio de lo expuesto, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio informa lo siguiente: lamentamos sinceramente la situación que experimentó y el mal momento que dicha circunstancia pudo haberle ocasionado, especialmente considerando la importancia que tiene su mascota como apoyo para usted. Asimismo, comprendemos que la situación descrita pudo haberle generado incomodidad y afectación emocional durante su visita a nuestras instalaciones. Cabe señalar que el 28 de julio se registró una importante afluencia de

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
33	AGOSTO	02/08/2026	LDRV	e1rcjzzql	-	ANSHEL MILUSKA VALENCIA ESPINOZA	Se ha cedido un sector considerable de la parte posterior del parque a una concesionaria privada para la instalación de juegos mecánicos y un circo. Dicha infraestructura interrumpe y bloquea el libre tránsito hacia zonas recreativas comunes. Como consecuencia de la instalación de los negocios privados antes descritos, se está impidiendo de forma física y sistemática el ingreso de la comunidad al skatepark (cierre de la entrada por la universitaria para todos los usuarios y vehículos). Esta área fue construida para la libre práctica del deporte juvenil y urbano, y su cierre vulnera el derecho al libre esparcimiento y la salud de los usuarios. Adicionalmente, denuncio que este mismo espacio público es alquilado reiteradamente para la realización de grandes conciertos de música. Durante los días de montaje, ejecución del evento y desmontaje, el acceso al skatepark queda completamente suspendido, priorizando el beneficio lucrativo de terceros por encima de las funciones sociales, deportivas y sin fines de lucro para las cuales fue creado este parque metropolitano.	Correo Electronico	**31/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). ANSHEL MILUSKA VALENCIA ESPINOZA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que si bien no es la encargada de realizar los alquileres de espacio, ha hecho las coordinaciones con el organizador del evento para que los usuarios que deseen dirigirse al skate park tengan acceso, por lo cual solicita que se comunique al número 943817633 por si tienen algún inconveniente de acceso al skate park para poder atender el tema directamente. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.
34	AGOSTO	03/08/2026	LDRV	mn3cnwmpq	-	OSCAR ALBERTO YAÑEZ BAZAN	Señores en el parque de la exposición la laguna huele a desagüe, está totalmente descuidada. Asimismo, el parque japonés que está a su lado. Los peces están limitados en una sola zona. La laguna tiene falta de atención total. Un descuido total y encima han alquilado una gran zona a juegos infantiles desnaturalizando el parque totalmente. Adjunto la primera zona hacia 28 de julio que si bien está llena . El agua sucia sin ningún pez	Correo Electronico	**4/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). OSCAR ALBERTO YAÑEZ BAZAN: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de EMILIMA S.A. porque no esta dentro de la
35	AGOSTO	04/08/2026	LDRV	6zmc5w14j	-	OSCAR ALBERTO YAÑEZ BAZAN	Señores visite el parque de las aguas y me lleve una triste sorpresa observando que han alquilado a juegos inflables para niños desnaturalizando el fin de ese parque. Lo han llenado de kioskos. Asimismo, han tercerizado el pase al parque que se encuentra unido por el by pass. Un ambiente familiar no es posible que lo llenen de plástico , ruido visual.	Correo Electronico	**16/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). OSCAR ALBERTO YAÑEZ BAZAN: En relación a su reclamo, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio informa lo siguiente: “lamentamos que su experiencia durante su visita al Parque de las Aguas no haya sido la esperada y comprendemos el malestar que nos expresa

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
36	AGOSTO	04/08/2026	LDRV	r05c6o2d6	-	IRINA ELIZABETH HUARANCA CCORMORAY	El día de hoy solicitamos ingresar al Parque Sinchi Roca acompañados de nuestros dos perros. Sin embargo, se nos informó que no estaba permitido el ingreso con mascotas, restricción de la cual no teníamos conocimiento. El encargado de la puerta, señor Víctor Infante, nos indicó que el ingreso con perros únicamente se permite los días jueves y que, por tal motivo, no podía autorizarnos el acceso. No obstante, verificamos que otros perros sí se encontraban ingresando al parque. Al solicitar una explicación por esta diferencia de trato, el señor Víctor Infante reaccionó de manera prepotente y agresiva, gritándonos y manifestando: «Yo les dije que era por otra puerta». Adjunto fotografías en las que se observa el ingreso de perros. Adicionalmente, el señor Victor Infante indico que no tenia el libro de reclamaciones fisico o algun modulo virtual en las instalaciones. Cuando se solicito la presencia de su supervisor nos mando a al area administrativa, obviando la necesidad de la presencia del supervisor. Solicito que se verifiquen los hechos expuestos y se adopten las medidas correspondientes	Correo Electronico	**22/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). IRINA ELIZABETH HUARANCA CCORMORAY: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que la Administración del Parque Zonal Sinchi Roca señala lo siguiente en relación a su reclamo virtual: Las condiciones de uso del parque, restricciones, tarifas y horarios se encuentran visiblemente expuestas en carteles físicos en todas las puertas de ingreso del parque, así como en la página Web de SERPAR LIMA, tal como puede observar en fotografías adjuntas. La reclamante menciona que dentro del parque pudo observar perros, los cuales se le explico que son perros callejeros a los que constantemente se les retira y vuelven a ingresar. Al momento, esta administración viene coordinando con diferentes
37	AGOSTO	06/08/2026	LDRV	g1vc6nl63	-	LIZBETH KAREN ALATA PILLCO	No atienden de forma amable, te votan como si fueras cualquier cosa, deberían de darles una capacitación de atención al cliente al personal, trato horrible, los baños asquerosos no hay personal de limpieza.	Correo Electronico	**10/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). LIZBETH KAREN ALATA PILLCO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui informa que el personal se encuentra capacitado para la atención de forma amable al público visitante, por lo que solicitan que se especifique quién es la persona que no la atendió amablemente, para lo cual debe comunicarse al celular 943 817 633. Asimismo, con respecto a los baños, informa que los servicios higiénicos están concesionados y se está supervisando la limpieza, enfatizando que van a ser más estrictos con ello, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
38	AGOSTO	06/08/2026	LDRV	0z2cglvlw	-	ALAN EDUARDO ROMERO PACHECO	La guardia no dejó pasar a mi acompañante menor a jugar, las reglas dicen que no pueden pasar menores sin supervisión pero yo que soy su tutor y mayor de edad, no lo dejó entrar. Luego dijo que no podía entrar porque no era un jugador, pero si iba a entrenar con nosotros, alquilamos el lugar para poder compartir un buen momento y entrenar a mi jugador y todo se dio impedido por la guardia que estaba cuidando el recinto en ese momento... La señora da la excusa que ella es muy	Correo Electronico	**21/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). ALAN EDUARDO ROMERO PACHECO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, la Administración del Parque Metropolitano Los

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
39	AGOSTO	07/08/2026	LDRV	ve0cr4oz1	-	SANDRA YSABEL TECSI CARDENAS	Me acerqué con tres niños de 2 años 7 años y 8 años, cuando se iban a jugar a las áreas verdes como lo hacían los demás niños pasaba un vigilante con su megáfono indicando que salgan de las áreas verdes, cómo es posible que siendo un parque no permitan que los niños se distraigan libremente, así mismo quería cambiar los pañales al bebé y no había zona para cambio de pañales, los niños se morían de sed y no había forma de que tomen agua a menos que sea consumiendo de las bodegas internas que hay y que venden muy caro. El área verde debe ser para que los niños se distraigan En todo caso pongan un cartel bien grande que no se puede utilizar ninguna área verde, se supone que es un parque o es que quieren que los niños se tiren al piso, cuál es la finalidad del parque si no permiten la recreación, si yo hubiera sabido que no se iban a utilizar las áreas verdes no hubiera ido porque no iba a ir a un lugar con mis hijos para mirar unas fuentes de agua y estar caminando horas y horas. Se supone que es un parque. A cada rato pasaba el vigilante indicando que se retiren y eso me pareció muy incómodo, no se pueden controlar a los niños, cuando los retiré del área verde se pusieron a llorar y no había forma de calmarlos. Ante qué autoridad tengo que dirigirme para que solucionen el acceso de los niños a las áreas verdes, la convención sobre los derechos del niño, ratificada por el Perú en el artículo 31 menciona que los niños tienen derecho al descanso al esparcimiento al juego y a las actividades recreativas propias de su edad, el impedir esto implica una vulneración a sus derechos de los niños. Cuál es la finalidad entonces del parque de las aguas	Correo Electronico	**21/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). SANDRA YSABEL TECSI CARDENAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Respecto a su reclamo, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio informa lo siguiente: “Agradecemos los comentarios, las cuales nos permiten evaluar la experiencia de nuestros visitantes, referente a los puntos señalados cumplimos con informarle lo siguiente: Sobre las áreas verdes: Lamentamos el malestar de los menores; sin embargo, las áreas verdes de nuestras instalaciones corresponden a zonas de preservación paisajística y ornamental. Por motivos de seguridad y prevención de riesgos eléctricos debido a la infraestructura técnica de las fuentes, el ingreso al césped se encuentra restringido. El perifoneo de nuestro personal busca salvaguardar la seguridad de su familia. Tomaremos la sugerencia para reforzar la señalización visible sobre esta norma.
40	AGOSTO	08/08/2026	LDRF	743c79z1g	-	MABEL GOMEZ LLATAS	subieron el ingreso 5 soles lo cual no me hago problemas xq la idea esq mis niños se diviertan .sin embargo me encontré con la sorpresa de q cobran los servicios, los juegos malogrados oxidados terribles la arena con un olor horrible cuando observo estaba lleno d excremento de gato es terrible ver q habían niños jugando ahí y salía caca d gatos con un olor terrible .presencia de unos 10 gatos aprox x los kioskos. En los pasadizos encontré tripas d animales m imagino q lo tiran para los gatos .de verdad un asco y decepcion total . Espero hagan algo d lo contrario bajaré a mis redes .	Correo Electronico	**18/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). MABEL GOMEZ LLATAS: Através del presente, la saludo y le ofrezco nuestras mas sinceras disculpas por las molestias que haya experimentado debido a esta situación. Deseamos hacer de su conocimiento que, su reclamo ha sido ACEPTADO, y en nuestra búsqueda constante por mejorar nuestros servicios, valoramos cada observación y sugerencia que recibimos de nuestros usuarios. A respecto, la Administración del Parque Lloque Yupanqui con el objetivo de ofrecerle una atención de calidad, ha tomado las medidas correctivas correspondientes, en cuanto a los juegos ha brindado mantenimiento y pintado a los juegos que no son de plástico y en el caso de los juegos malogrados han colocado la señalización correspondiente a efectos de evitar que sean utilizados. Respecto a los gatos, debemos señalar que ya no se encuentran en el parque e instruido a todos nuestros colaboradores, a mantener un diálogo más abierto y un trato cortés con los usuarios, quienes son nuestra razón de ser. Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
41	AGOSTO	08/08/2026	LDRV	krqcdv615	-	RICHARD MAMANI HUARACHA	Hoy día 08/08/2026 eso de las 16:30 horas aproximadamente en la sección granja donde se encuentran las jaulas de los patos, conejos, ovejas y cabras estaba con mis hijas, mis dos sobrinas y mi madre, y en eso se aparecieron corriendo 2 caballos sueltos sin su soga y aparentemente se encontraban intranquilos porque corrieron de un lado a otro, la verdad que me asuste mucho porque pensé que podría haber sucedido una tragedia mayor, muchos niños se asustaron y comenzaron a llorar del miedo porque esos animales nos podrían haber pisado y haber ocurrido una tragedia mayor, calculo que estábamos unas 35 personas aproximadamente entre niños y adultos en ese momento en la zona de la granja. Luego de eso los caballos entraron a su corral y las personas que se encontraban en ese momento lograron trancar la salida de los caballos. Este hecho lo vi a finales del año pasado pero en esa oportunidad estaba ubicado cerca al anfiteatro y el reservorio del agua y recuerdo que vi correr más de 4 caballos en dirección a la granja y la verdad que me asuste, pero lo ocurrido el día de hoy fue algo muy peligroso ya que sentía que los caballos podrían haber aplastados en su loca corrida, con esta experiencia vivida el día de hoy ya no volveré ir al parque Zonal Huayna Capac.	Correo Electronico	**16/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). RICHARD MAMANI HUARACHA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la Administración del Parque Zonal Huayna Capac indica: que de acuerdo con el Protocolo de Manejo, Desplazamiento y Bienestar del Plantel Equino, los equinos cuentan con turnos programados de salida para pastoreo, ya que no deben permanecer estabulados permanentemente, todo desplazamiento fuera de los corrales se realiza bajo supervisión directa de personal cuidador capacitado y se reconoce que pueden ocurrir factores fortuitos, como el soltado accidental de amarras, por lo que se han dispuesto medidas de control de rutas y horarios en momentos de menor afluencia de público. Agrega que en el horario señalado, una yegua se soltó accidentalmente de la soga y corrió junto a su cría, ocasionando el momento de alarma. Los animales, al reconocer su rutina, ingresaron de inmediato a su corral. Posteriormente, el cuidador responsable ofreció disculpas a los visitantes presentes.
42	AGOSTO	09/08/2026	LDRV	5lqcl0qw1	-	JANNET NERY MAJO VALVERDE	Directamente una familia de 15 personas con adultos mayores, 4 infantes, ocupamos una mesa de cemento, sucia completamente, la limpiamos, nos sentamos y una señora que indico trabajar en el parque nos sacó del lugar porque dicen que las mesas se alquilan, no hay ningún letrero, y ellos no indica en ningún lugar. Lastimosamente no preveen brindar un espacio aceptable donde poder ubicarnos, la zona de pasto está no aceptable. Triste experiencia. Parque no brinda las comodidades ni necesidades.	Correo Electronico	**16/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). JANNET NERY MAJO VALVERDE: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo la Administración del Parque Zonal Huascar informa lo siguiente: Sobre el uso de las mesas y parrillas Las mesas de concreto ubicadas en el área destinada al servicio de parrillas forman parte del equipamiento asociado al alquiler de parrillas, conforme al numeral 8.6 del Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) de SERPAR Lima, en el cual se contempla el servicio de alquiler de parrillas en el Parque Zonal Huáscar. Asimismo, se precisa que el servicio de alquiler de parrillas comprende el uso de la mesa correspondiente, por lo que dichas mesas no se encuentran destinadas a ser ocupadas libremente por usuarios que no hayan adquirido el referido servicio. Para mayor referencia, el TUSNE se encuentra publicado en el portal

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
43	AGOSTO	09/08/2026	LDRV	mn3cnv65w	-	NICOL LUCILA MALPARTIDA INCA	Señores: Servicio de Parques de Lima – SERPAR Asunto: Reclamo formal por accidente de menor de edad en pileta recreativa del Parque Zonal Huáscar – Villa El Salvador Yo, *Nicol Lucila Malpartida Inca* identificada con DNI N.° 70944863 , en calidad de madre de la menor de 7 años *Lía Mariana Taipe Malpartida* me presento ante ustedes para formular un reclamo formal por el accidente que sufrió mi hija dentro de las instalaciones del Parque Zonal Huáscar, ubicado en Villa El Salvador. El día 08/08/2026, aproximadamente a las 3:45 horas, mi hija se encontraba en la pileta de agua habilitada para el ingreso y recreación de niños. Durante nuestra permanencia en dicha instalación pude observar que el piso se encontraba considerablemente resbaloso, ocasionando que varios niños se cayeran. En una de estas caídas, mi hija perdió el equilibrio y sufrió lesiones en la palma de la mano y la rodilla, produciéndose cortes/heridas. Ante lo ocurrido, acudí al personal de enfermería del establecimiento. La enfermera que atendió a mi hija únicamente procedió a colocarle una venda y posteriormente me acompañó hacia el exterior de la instalación, indicándome que debía llevar a mi hija al hospital por mis propios medios. Considero preocupante que, tratándose de una menor de edad que sufrió lesiones dentro de una instalación recreativa del parque, y existiendo una situación que aparentemente podía representar un riesgo para los usuarios, no se haya brindado una atención y orientación adecuada ante el accidente. Por tal motivo, SOLICITO: 1. Que se registre formalmente el accidente sufrido por mi hija dentro de las instalaciones del Parque Zonal Huáscar. 2. Que se realice una inspección e investigación de las condiciones de seguridad de la pileta, especialmente respecto al nivel de deslizamiento del piso. 3. Que se determine si existían medidas preventivas, señalización o advertencias suficientes para evitar	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
44	AGOSTO	11/08/2026	LDRV	mn3cnvjvv	-	ANGELA CELESTE CORTEZ ESTRADA	Buenas noches, la encargada indicó que los acompañantes no pueden ingresar, y menores de edad tampoco Osea es un parque familiar y no pueden ingresar que pésimo servicio se supone que se paga no	Correo Electronico	**18/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). ANGELA CELESTE CORTEZ ESTRADA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario. En el marco de la gestion de los reclamos virtuales, que ingresan al Serpar Lima se requiere que precise su reclamo, con respecto a que servicio que ofrece el parque no le permitieron el ingreso y cualquier dato adicional que considere conveniente. Asimismo, se debe mencionar que el plazo de atención de los reclamos es de 30 días hábiles según lo establecido en la normativa vigente. Sin más que decir, me despido de usted.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
45	AGOSTO	13/08/2026	LDRV	12vcr231g	-	HONORIO FREDY MILLA RIVAS	El día de ayer se alquilo la loza de voley de 8 a 9, um grupo de 6 personas entramos mas temprano y los que estaban alquilando antes nos iniciaron a jugar, la señora que se encarga de la entrada no dejo entrar a las demás personas que formaban parte del grupo que habíamos alquilado de 8 a 9, indicando que ya estábamos completo pero los integrantes que estaban adentro eran los de 7 a 9, pido que se capacite al personal que se encuentra en al puerta por que no tiene trato por que incluso le dijo a uno de los chicos de nuestro grupo "que si no jugaba no iba a sacar", entiende que tenga un foro limitado pero se debe informar a los que estan alquilando para tener en cuenta y indicar al grupo que alquilo anteriormente que se retire que ya acabo su turno para que nuestro grupo pueda entrar sin problema, ojo nosotros alquilamoas1 vez a la semana la cancha de vóley y no es la primera vez que se tiene problemas con el personal de la puerta, también la net de la cancha de voley esta toda rota. En este caso género una incomodidad hacia nuestro ya que el equipos con el cual íbamos jugar no pudo ingresar a al parque	Correo Electronico	**31/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). HONORIO FREDY MILLA RIVAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. La Administración del Parque Metropolitano Los Soldados informa que su reclamo ha sido ACEPTADO. Sin embargo, informa que “el uso de las losas deportivas se encuentra sujeto a los horarios de alquiler establecidos y a la capacidad de usuarios que pueden permanecer dentro del espacio deportivo. En ese sentido, los usuarios que cuentan con una reserva de 8:00 p. m. a 9:00 p. m. pueden hacer uso de la losa durante dicho horario, correspondiendo que el grupo que cuenta con el turno anterior culmine su actividad y desocupe el espacio al finalizar su horario. En el caso señalado, se verificó que parte de los integrantes del grupo que tenía el alquiler de 8:00 p. m. a 9:00 p. m. ingresó antes del inicio de su horario, mientras aún se encontraban dentro de la losa usuarios correspondientes al turno anterior. Ante esta situación, la guardaparque procedió a regular el acceso, considerando la capacidad del espacio y evitando que se produzca una concentración de personas superior a la permitida.
46	AGOSTO	13/08/2026	LDRV	nwnc7zerg	-	MARIA DEL CARMEN CERVANTES CARRION	Yo Maria Cervantes Carrión hago el reclamo de que se mejore las instalaciones del parque ya que no se puede entrar por la puerta de la avenida universitaria , además todo el rededor y adentro del parque se encuentra sucio en mal estado y eso es de toda la vida por favor solucionar estos y tantos problemas que presenta el parque con rapidez ya que son años que yo lo veo asi gracias .	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
47	AGOSTO	14/08/2026	LDRV	2qoc1o2zo	-	LIZBETH KATHERINE GUARDAMINO CARHUAYAL	Todos los animales, absolutamente todos están desnutridos, sin atención, muriendo de hambre en ambientes sucios.	Correo Electronico	**21/09/2026**	Estimado(a) Sr(a): LIZBETH KATHERINE GUARDAMINO CARHUAYAL: En relación a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Huascar informa lo siguiente: Esta Administración cumple con informar que se realiza un control diario de la alimentación, limpieza y cuidado de los animales, actividades que son supervisadas permanentemente por la responsable de dicha zona. Asimismo, como parte del seguimiento de las labores realizadas, se cuenta con registro fotográfico diario, el cual es remitido a través de un grupo de WhatsApp institucional, constituyendo evidencia de las actividades efectuadas. (Foto 01) Sobre todos están desnutridos (Alimentación de los animales) Se adjuntan registros fotográficos que evidencian las labores de alimentación realizadas al interior del zoológico, de acuerdo con las actividades programadas para la atención y cuidado de los animales. (Foto 02 y 03)
48	AGOSTO	15/08/2026	LDRV	w1rc9knje	-	ANTONIO REMIGIO DUEÑAS MACHUCA	El dia 26.07.26, a traves de la pagina web de SERPAR compre 4 entradas para el Parque Zonal Huiracocha, durante el proceso de compra me solicitan mis datos personales, DNI, Nombres y Apellidos completos, correo y celular, durante el proceso de pago, ingreso mi numero de tarjeta con la cual pague las 4 entradas. A mi correo me llego el QR y la informacion de las 4 entradas compradas, con el cual me dejan ingresar al parque. Tambien llego el comprobante de pago, es decir la Boleta de Venta Electronica, pero para mi sorpresa no aparece mi nombre ni mi DNI. Lo cual es muy raro e irregular, ya que si te piden datos personales paea la compra entonces por que razon esos daros no salen en el documento emitido por el servicio brindado. Adjunto Documentos recibidos por parte de SERPAR.	Correo Electronico	**En espera**	En la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
49	AGOSTO	16/08/2026	LDRV	pp4c21pv4	-	LUZ MERLY NUÑEZ BERMEO	Entre a comprar las entradas para el circuito mágico de las aguas. Cuando hice el pago por el aplicativo de yape, no he recibido el comprobante de pago ni el QR para el ingreso. Adjunto la captura de pago por yape.	Correo Electronico	**20/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). LUZ MERLY NUÑEZ BERMEO: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimada usuaria, se comunica que usted presento un reclamo virtual con código de registro: pp4c21pv4 el 16 de agosto del 2026, el mismo que se requiere precise a que sede corresponde. Sin otro en particular, me despido de usted.
50	AGOSTO	16/08/2026	LDRV	pp4c21pne	-	VICTOR MIGUEL CUMPA CARDENAS	Que cobran para ir al baño que en el túnel cobren encima uno llega de viaje con amigos para ver robo es horrible cada año hoy deberian dejar libre los baños y el túnel por los niños todo caro adentro es un robo lo que hacen la municipalidad	Correo Electronico	**20/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). VICTOR MIGUEL CUMPA CARDENAS: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario, se comunica que usted presento un reclamo virtual con código de registro: pp4c21pne el 16 de agosto del 2026, el mismo que se requiere que precise la sede en la que sucedieron los hechos motivo de su reclamo. Sin otro en particular, me despido de usted.
51	AGOSTO	17/08/2026	LDRV	o9kcpmzov	-	FERNANDO ARTURO CANO CAZENEUVE	El Campo sintético en deplorable estado, tener en cuenta que los campos sintéticos se alquilan, es decir no son gratuitos, pagamos por ellos cobran el ingreso al baño, y este es un servicio básico	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
52	AGOSTO	17/08/2026	LDRV	r05c6jz79	-	CRISTEL SUMA RIOS	El día de ayer domingo 16 de agosto de 2026, realicé el pago de S/ 7.00 por el servicio de entrada al Circuito Magico Del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio mediante el método de pago Yape. El monto fue debitado de mi cuenta de manera exitosa, sin embargo, no he recibido ningún correo, mensaje de confirmación, ni el acceso al servicio contratado. Adicionalmente, he intentado comunicarme con la empresa, pero me ha sido imposible encontrar canales de atención al cliente habilitados o funcionales para reportar este problema. Petitorio : Solicito la anulación inmediata de la compra y la devolución total del dinero a mi cuenta de origen. El servicio no me fue brindado en el tiempo que lo requerí por exclusiva responsabilidad y negligencia de su plataforma, por lo que ya no deseo recibirlo. Como respaldo, adjunto el comprobante del cargo realizado en mi cuenta.	Correo Electronico	**En espera**	En la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
53	AGOSTO	19/08/2026	LDRV	30gcrj2rn	-	MARLENE YSABEL CACERES RAMIREZ	Buenas tarde, desde abril que ingrese mi solicitud no tengo respuesta por la entidad, solicito la celeridad del caso, y la emisión correspondiente de la resolución pertinente. Paso el exceso del plazo legal normativo	Correo Electronico	**21/08/2026**	Estimado(a) Sr(a). MARLENE YSABEL CACERES RAMIREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas durante su visita en el Circuito Mágico del Agua por lo que su reclamo ha sido DENEGADO considerando que la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliaria del SERPAR LIMA ha verificado y señalan lo siguiente "que, la solicitud de la administrada fue atendida mediante la Carta N° CARTA-000190-2026-SERPAR-LIMA-OGAPI, adjunta al presente, en relación al Expediente N° 2814-2026, referido a la solicitud de copia certificada del expediente de adjudicación de la Subasta Pública N° 001-1976. En dicha carta se comunicó que, tras la búsqueda efectuada mediante Memorando N°D000563-2026-SERPAR-LIMA-OGAPI, no se encontró existencia física ni digital de los documentos solicitados, por lo que no resultaba posible atender favorablemente el requerimiento. Por consiguiente, la carta adjunta acredita que la solicitud fue atendida y que la entidad emitió un pronunciamiento formal sobre lo pedido". Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios
54	AGOSTO	19/08/2026	LDRV	30gcrj2mw	-	JUAN JOSE VILLEGAS KCAM	Por medio de la presente, expreso mi profunda disconformidad respecto a la falta de transparencia en la información sobre los cobros dentro de las instalaciones del parque.existen dos zonas en las que se encuentran las fuentes de agua. La segunda zona es inaccesible sin un pago suplementario que se descubre una vez dentro.Tras realizar el pago de la entrada general, que lógicamente asume el acceso a las instalaciones principales, se me exigió un pago adicional para poder ingresar a la segunda parte del recinto y así completar la visita. En ningún lugar de la entrada física, zona de boleterías o canales de información previa se advierte al público sobre esta restricción o costo extra. De igual manera, se condiciona el uso de los servicios higiénicos a un pago adicional, a pesar de que el usuario ya ha cancelado una tarifa para ingresar al establecimiento.Fundamento LegalConforme al Artículo 2 (Obligación de información) y Artículo 19 (Idoneidad) de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la omisión de información previa y visible sobre los cobros adicionales para completar el recorrido viola mi derecho a recibir información oportuna y transparente para tomar una decisión de compra. Un consumidor razonable espera que la entrada general cubra el recorrido íntegro del parque y el acceso a servicios sanitarios básicos.Pedido / Solución esperadaQue se garantice la transparencia mediante carteles claros y visibles en la zona de boleterías antes de la compra, especificando detalladamente qué zonas del parque y servicios (como los baños) tienen un costo adicional y no están cubiertos por la entrada general.Que la administración reevalúe la política de cobro en los servicios higiénicos para los usuarios que ya pagaron un boleto de ingreso, garantizando así un estándar mínimo de salubridad y buen servicio.	Correo Electronico	**22/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). JUAN JOSE VILLEGAS KCAM: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio indica lo siguiente en relación a su reclamo: Lamentamos sinceramente los inconvenientes ocasionados durante la visita a nuestras instalaciones y agradecemos que nos comparta la perspectiva para ayudarnos a mejorar. En respuesta al reclamo, informamos las acciones inmediatas que tomaremos: Canales Informativos: En relación al cobro adicional para la Zona Tangüis, informamos que este se aplica de manera exclusiva durante meses específicos debido a programaciones eventuales. Para asegurar el conocimiento de nuestros visitantes, la tarifa está publicada visiblemente en el ingreso principal y en las boleterías del parque. Adicionalmente, mantenemos una comunicación activa sobre estas tarifas estacionales en nuestras cuentas Oficiales de Facebook y TikTok, como se muestra en las imágenes 1, 2 y 3. https://www.facebook.com/circuitomagicodelagua/?locale=es_LA

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
55	AGOSTO	21/08/2026	LDRV	g1vc6j62m	-	LUIS ROBERTO HUARANCCA ROSALES	Alquilamos la cancha de fulbito de 8 a 9 pm. Y al llegar nuestro grupo, la señora de seguridad (muy malosa y sin trato con el público) no dejó entrar a mis 2 sobrinas (señoritas de 20 años que venían a ver el fútbol y que siempre nos acompañan) argumentando que esas eran las reglas, de no dejar pasar a ningún acompañante. Le dijimos que cuál era el motivo, pero solo decía son las reglas y punto, si quieren quéjense. Las otras personas que estaban allí, nos dijeron que esa señora es así de problemática y trata mal a la gente. Le rogamos que por esta vez les permita ingresar, porque no sabíamos de esa regla (he revisado la página en su web y no dice nada sobre esta prohibición) y además esa zona es oscura y peligrosa, pero no quiso. Una persona sin criterio y sin pensar que uno alquila su cancha para practicar un poco de deporte y no tiene nada de malo ir con la familia. Espero puedan aclarar esa regla que dice la señora de seguridad, porque esto no es la primera vez que sucede. Ahí me dijeron que la vez pasada vino un señor con su hijo de 12 años y esta señora no dejó entrar al niño. La solución obligada fue que el padre tuvo que regresarse con su hijo. Un malestar para todo el grupo por el maltrato al amigo y además se quedaron con un jugador menos.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
56	AGOSTO	24/08/2026	LDRV	6zmc5mlen	-	JORGE ALFREDO FLORES MEGO	Demasiado deterioro de canchas de tenis Canchas, 2, 3 y 4 Situación que es un peligro para la integración física de los aficionados que practican el deporte.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
57	AGOSTO	24/08/2026	LDRV	zzocr3gn0	-	EDWIN JOSE CAMARENA MINAYA	El problema es que las canchas sintéticas están en muy mal estado desde hace mucho tiempo, siendo un peligro para la integridad física de los deportistas. Espero que por el bien de quienes nos gusta hacer deporte, lo más pronto posible se refaccionen dichas canchas sintéticas.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
58	AGOSTO	25/08/2026	LDRV	j7ece41eg	-	ROQUE ALEJANDRO ALFARO GUERRA	En la fecha [indicar fecha], acudí al parque acompañado de mi menor hijo de 16 años. En el lugar nos encontramos con otro padre de familia y su menor hijo, así como con otros dos adolescentes. En total éramos seis personas, quienes decidimos realizar una actividad recreativa, jugando un partido de fulbito de manera informal, distribuyéndonos en dos equipos de tres personas cada uno (3 contra 3). Cabe precisar que todos habíamos efectuado previamente el pago correspondiente al ingreso al parque, ascendente a S/ 5.00 por persona. No obstante, mientras nos encontrábamos jugando, se acercó el jefe de seguridad del establecimiento y nos manifestó que debíamos efectuar un pago adicional para poder utilizar la loza deportiva, preguntándonos incluso si únicamente éramos seis personas y si estábamos jugando 3 contra 3. Ante ello, expresé mi disconformidad y pregunté cuál era la razón por la	Correo Electronico	**10/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). ROQUE ALEJANDRO ALFARO GUERRA: Al respecto, la Administración del Parque Zonal Huayna Capac informa que el pago de ingreso general al parque (S/ 5.00 por persona) otorga acceso a las áreas verdes y espacios recreativos comunes. Sin embargo, el uso de las losas deportivas se encuentra regulado por el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) de SERPAR, el cual establece una tarifa adicional por hora de uso. En el caso de las losas de fulbito, la tarifa vigente es de S/ 15.00 por hora de lunes a viernes y S/ 20.00 por hora sábados, domingos y feriados, conforme al tarifario oficial publicado en la página institucional de SERPAR. Este cobro aplica tanto para actividades organizadas como para partidos recreativos, dado que el uso exclusivo de la loza requiere supervisión, control de acceso y mantenimiento permanente. El personal

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
59	AGOSTO	31/08/2026	LDRV	5lqclnmro	-	JESUS ADRIAN OLIN ECHEVARRIA	Señores responsables del Parque Zonal Cápac Yupanqui: Por medio del presente, deseo presentar formalmente mi reclamo y expresar mi disconformidad respecto al incremento de las tarifas y, principalmente, a las condiciones actuales de las instalaciones deportivas del Parque Zonal Cápac Yupanqui, ubicado en el distrito del Rímac. En primer lugar, he podido constatar que la tarifa de ingreso para adultos se ha incrementado de S/ 4.00 a S/ 5.00. Si bien entiendo que las tarifas pueden ser modificadas por la administración correspondiente, considero que cualquier incremento debería estar acompañado de una mejora o, como mínimo, de un adecuado mantenimiento de las instalaciones que utilizan los usuarios. Asimismo, considero excesivo el costo del estacionamiento de S/ 6.00 por hora, especialmente tratándose de un parque zonal destinado a actividades recreativas y deportivas. En mi caso, anteriormente podía pagar S/ 6.00 por permanecer aproximadamente una hora, pero muchas veces las personas que acuden a practicar deporte necesitan quedarse un tiempo adicional para completar un partido o actividad o comer algo. El cobro estrictamente por hora termina encareciendo considerablemente la visita al parque. Por ello, solicito que se evalúe una tarifa más razonable, por ejemplo, una tarifa por una determinada cantidad de horas o una tarifa máxima diaria. Sin embargo, mi principal preocupación está relacionada con el estado de las canchas de fulbito, particularmente las canchas N.° 4, 5 y 6, las cuales presentan condiciones que considero deficientes y que incluso podrían representar un riesgo para la integridad física de los usuarios. He observado que algunas canchas de losa o cemento presentan acumulación de tierra y falta de limpieza, lo cual hace que la superficie sea resbaladiza. Incluso recientemente un jugador sufrió una lesión luego de resbalar en una de estas superficies. Asimismo, las canchas presentan	Correo Electronico	**16/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). JESUS ADRIAN OLIN ECHEVARRIA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Capac Yupanqui informa lo siguiente: Respecto al incremento de la tarifa de ingreso, se precisa que el monto vigente para el ingreso de adultos se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) de SERPAR Lima, instrumento institucional que establece las tarifas aplicables por los servicios que brinda la entidad. En consecuencia, el personal del Club aplica las tarifas vigentes, no teniendo competencia para establecer o modificar unilateralmente dichos montos. En cuanto al servicio de estacionamiento, se informa que el cobro se efectúa de acuerdo con las tarifas y condiciones establecidas en el TUSNE vigente. Por tanto, la tarifa aplicada corresponde a una disposición institucional y no a una decisión particular de la administración del Club. Cualquier propuesta relacionada con la modificación del monto o modalidad de cobro deberá ser evaluada por las instancias competentes de SERPAR Lima.
60	SETIEMBRE	03/09/2026	LDRV	30gcre5gl	-	GUISSELLE QUISPE BARRIENTOS	Me impidieron el ingreso en el horario de ingreso libre que se especifica en la página Lun a Dom de 6:00 am a 8:30 am No me dejaron ingresar en DOS ocasiones, y en ambas acudí sin mochila y sólo para hacer un poco de ejercicio. La primera vez sucedió hace aproximadamente un mes un domingo el encargado de la portería me indicó que no podía ingresar porque ese "horario de ingreso libre" sólo es válido de lunes a viernes, a pesar que le dije que en la página especificaba lo contrario. Me indicó que él sólo seguía órdenes y que podía reclamar al administrador que lo encontraría al día siguiente a partir de las 8.00 am. La segunda vez sucedió hace dos semanas 21/08/2026 aprox un día de semana, a las 7:10 am, la encargada de la portería me dijo que no podía ingresar, que el horario de ingreso libre era sólo de 6 am a 7 am. Le manifesté lo mismo que le dije al otro encargado y esta vez supuestamente el problema fue la hora apenas era 7:10 am y sólo iba a realizar los ejercicios a lo mucho me	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
61	SETIEMBRE	04/09/2026	LDRV	g1vc6171o	-	FELIX GASPAR CANALES ARIAS	Mas que un reclamo se trata de una sugerencia Considerando que las mascotas se han incrementado en los hogares y que éstas ya forman parte de los paseos familiares, sugiero que puedan darnos la opción de poder llevarlos después de las 3 pm con ingreso condicionado al uso de coches, caniles o canguros y en razas peligrosas con bozal obligatorio, entiendo que no dejarlos pasar de noche es por la seguridad de los niños que llegan a esas horas, por ello podrian ingresar bajo el condicionamiento de no circular en pie.Incluso la municipalidad podria alquilar a la entrada coches de perritos o bozales paraañ aquellos que no lleven el suyo, generando un ingreso adicional, y claro , considerar una esquina como baño de perritos por si se presenta la necesidad de que hagan pipí o popo solo en ese espacio	Correo Electronico	**22/08/2026**	Estimado(a) Sr(a): RAQUEL MARIANA ESPINOZA LAMAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Castañeda Lossio del Parque de la Reserva informa lo siguiente: Agradecemos su iniciativa y la propuesta formulada, la cual ha sido recibida con atención, considerando que las mascotas forman parte cada vez más de las actividades familiares y recreativas. Actualmente, las condiciones de ingreso y permanencia en el Circuito Mágico del Agua se encuentran sujetas a las disposiciones y medidas de seguridad establecidas para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades, así como la seguridad y bienestar de todos los visitantes, especialmente de los niños y demás usuarios que concurren al parque. No obstante, la propuesta será puesta en conocimiento y evaluada por las áreas competentes, a fin de determinar la viabilidad de establecer condiciones para el ingreso de mascotas en el horario de la tarde.
62	SETIEMBRE	04/09/2026	LDRV	5lqclnwpe	-	FELIX GASPAR CANALES ARIAS	Nos alquilan canchas de tenis a 10 soles la hora, pero no cambian las nets mas de 10 años, los usuarios arreglamos esas nets pero ya es insostenible. SI el parque recauda mas de 150 mil soles al año en alquiler de las canchas de tenis, sumando las entradas de los jugadores, por que nos dan tan mal servicio, al menos deben reinvertir un % en mantenimiento. con un 10% de lo recaudado en las canchas es mas que suficiente. SERVICIO DE PESIMA CALIDAD, Y NOS OBLIGAN A PAGAR POR ESE SERVICIO. HAGAN MANTENIMEINTO URGENTE DE LAS NETS, SE CAEN A PEDAZOS. DEBEN COMPRAR NETS PROFESIONALES Y DE ALTA CALIDAD, para resisitr al sol y la lluvia, y dure 5 años mas. EXIGIMOS UN SERVICIO DE CALIDAD.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
63	SETIEMBRE	04/09/2026	LDRV	j7ece0g5r	-	KELLY CAMARGO ALVINO	Ingresamos al parque de la muralla aproximadamente 11 personas para poder realizar una grabación cacera con camaras pequeñas pero el personal del parque nos informa que no se puede realizar la grabación ya que no son celulares. Al ingreso del parque no hay un anuncio que indique que no se puede grabar y tampoco dice que el parque de la muralla es privado, tuvimos que pagar el valor de S/150.00 que no teniamos previsto. Poner señaletica para no tener estas molestias, ya que en los lugares y plataformas indican que es publico y no esta la información a la mano de los costos ya que tengo que ingresar a una pagina especifica.	Correo Electronico	**16/09/2026**	Estimado(a) Sr(a): KELLY CAMARGO ALVINO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que el cobro efectuado se encuentra regulado por el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) de SERPAR, el cual se encuentra publicado en la página web de SERPAR, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Sin embargo, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla ha realizado la instalación de la señalización correspondiente de acuerdo con los conceptos establecidos en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de SERPAR, con la finalidad de brindar información y apoyo visual a
64	SETIEMBRE	05/09/2026	LDRV	5lqcln5q3	-	ANTONI HASSLER SUAREZ FUENTES	Las canchas de futbol de gras sintético que tienen están en muy mal estado, esto ya lleva mas de 1 año y no le dan solución.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
65	SETIEMBRE	06/09/2026	LDRV	97kc3rl3v	-	DENNIS MANUEL OLIVA VERA	Contaminación sonora, la bulla de los eventos deportivos que incluye uso de megáfonos y parlantes origina que el descanso para los residentes de la urbanización Santa Beatriz se ha vuelto un tormento. Debería regularse el nivel de decibelios generados en estos eventos que son muy temprano en un día que está destinado para el descanso. Esto se ha vuelto recurrente los días domingos, y al parecer no es regulado por la Municipalidad o quien sea el organizador. Se solicita tomar medidas correctivas	Correo Electronico	21/09/2026	Estimado(a) Sr(a). DENNIS MANUEL OLIVA VERA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Luis Castañeda Lossio informa que lamentamos las molestias ocasionadas y la afectación que el nivel de ruido pudo haber generado en su tranquilidad y descanso. El evento al que hace referencia correspondió a una maratón organizada por la Policía Nacional del Perú, actividad de carácter deportivo que contó con el apoyo del SERPAR Lima, en el marco de las acciones de promoción y apoyo al deporte y a las actividades de integración ciudadana. Cabe precisar que durante el año se programan un número limitado de eventos de esta naturaleza, habiéndose desarrollado únicamente tres maratones durante el presente año, por lo que no se trata de una actividad recurrente de realización semanal o dominical. No obstante, comprendemos que durante el desarrollo de este tipo de actividades puede generarse un nivel de ruido que afecte a los vecinos de las zonas aledañas. En ese sentido, se tomarán las medidas preventivas y
66	SETIEMBRE	07/09/2026	LDRV	q3lckono2	-	DANIEL FEDERICO LAMAS REVATTA	El día de hoy 07.09.2026 siendo las 7:13 am me dirigí a la Playa de Estacionamiento del Parque de la Exposición sin embargo cuando le toca cobrar el ingreso a la playa la señorita Karen Castro, no llega a la hora a realizar su trabajo hecho que es reiterativo, desde el mes de mayo dado que en mi centro de labores tengo que marcar mi ingreso y tengo que esperar muchos minutos su llegada que hasta en ocasiones han tenido que autorizar mi ingreso y después enviar a una persona a realizar el pago. Me he acercado a la administración, y he dado a conocer lo que sucede con dicha señorita, para que tengan conocimiento dónde me dieron las disculpas del caso y que se iba a tomar las acciones correctivas y en todo caso si no había personal en caja facilitarme el ingreso y posteriormente pagara para no ser perjudicado a la hora de ingreso a mi centro de labores. Cabe señalar, que por haber hecho de conocimiento lo que viene sucediendo dicha empleada ha tomado de forma personal su accionar. Las veces que dicha señorita está atendiendo no tan tarde, y hago ingreso a pagar, se encuentra hablando por teléfono, y se demora más de lo debido en cobrar y entregarme el comprobante al parecer lo hace a drede para incomodarme. El día de hoy a cometido una falta contra mi persona por haber comunicado que no había personal para realizar el pago y la encargada de abrir la reja el día de hoy la ha avalado tratando de hacer que si estaba atendiendo cuándo es lo contrario porque cuando no hay personal solo abren una hoja de la reja de entrada para que no ingrese ningún vehículo. La persona encargada de la administración del Parque de la Exposición, tiene conocimiento de lo que manifesto, ya que personalmente me he acercado y puso interés en dar solución a este problema que ocurre casi a diario pero sin resultados por parte del personal que labora en caja. Por lo tanto, lo que comento líneas arriba que dicha señorita a cometido una falta grave en su actitud al	Correo Electronico	8/09/2026	Estimado(a) Sr(a). DANIEL FEDERICO LAMAS REVATTA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de La Empresa Municipal Inmobiliaria De Lima S.A. atender el presente reclamo porque el Parque de la Exposicion, esta dentro de su competencias, razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento codigo de reclamo: q3lckono2 para su debida atencion. Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
67	SETIEMBRE	08/09/2026	LDRV	w1rc9r2j7	-	CLARA PATRICIA SOTELO MORI	me acerco a Parque de la Muralla, granja, donde observo a los animales sin comida, sin agua y sucios, ambientes descuidados, lagunas sucias con basura. Demasiados animales de diversas especies en un lugar	Correo Electronico	14/09/2026	Estimado(a) Sr(a). CLARA PATRICIA SOTELO MORI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que en relación a su reclamo, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla señala: Que viene reforzando las labores de limpieza y mantenimiento, que estas actividades se encuentran programadas diariamente en los turnos de 9:00 a. m. y 4:00 p. m., comprendiendo la recolección de residuos y la limpieza de los ambientes, de acuerdo con el Plan de Manejo de la Granjita del Parque Metropolitano La Muralla – Año 2026. Que se realizan diariamente labores de alimentación y abastecimiento de agua para los animales en ambos turnos, conforme a las actividades de manejo y cuidado establecidas, procurando mantener condiciones adecuadas para su bienestar, del mismo modo, los animales cuentan con revisiones periódicas cada dos 2 días a cargo de un médico veterinario, a fin de realizar el seguimiento de sus condiciones de salud y bienestar. Respecto a la convivencia de las diferentes especies, esta se encuentra sujeta a criterios de control establecidos. En ese sentido, se efectúan controles periódicos de la población animal, a fin de mantener una
68	SETIEMBRE	08/09/2026	LDRV	g1vc6121q	-	GIANNINA JULIANA MENDOZA HUAMAN	En primer lugar, llegamos a las 2pm, estuvimos en el espacio de parrillas porque teníamos una actividad el día de la Familia y la Maratón de lectura, las familias tenían sus mantitas y vino una señora con uniforme verde a decirnos que no podemos estar en ese espacio, nos dijeron que teníamos que pagar 50 soles, y que en ese momento tenían que regar y se pusieron a regar para botarnos del espacio. No pudimos realizar nuestras actividades en ese espacio, ya que nos pusimos a buscar otro espacio que terminó siendo el espacio al costado de la piscina que era pura tierra. Fue muy incómodo, ya que ni siquiera pudieron comer tranquilos, pues había tierra con el viento. Además, hicieron venir a un gerente, que al final no era y nos indicaron que no podíamos estar allí, por lo que nos movilizamos a otro espacio. La queja es que éramos una institución del nivel inicial, con niños menores de 5 añitos y hasta bebés y tuvimos que movilizarnos a diferentes lugares habiendo pagado la tarifa de ingreso. Ya para otra ocasión no regresaremos, pues no nos trataron bien. Foto 1: Donde estábamos inicialmente y vinieron a botarnos. Foto 2: Terminamos al costado de la piscina en la tierra porque todas las áreas verdes estaban cerradas.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
69	SETIEMBRE	08/09/2026	LDRV	743c7vwdn	-	RENAN QUISPE LIMACHI	Por medio del presente, deseo expresar mi reclamo y solicitar que se tengan en consideración los siguientes puntos relacionados con los servicios que se brindan en el Parque Zonal Cápac Yupanqui. En primer lugar, considero excesivo el cobro de S/ 6.00 por cada hora de estacionamiento. Generalmente acudo al parque para practicar deporte y jugar fútbol durante aproximadamente una hora y media. Además, para poder utilizar las instalaciones, alquilo una cancha por dos horas, pagando aproximadamente S/ 40.00, monto respecto al cual no tengo inconveniente. Tampoco tengo inconveniente en pagar una hora de estacionamiento; sin embargo, considero injusto tener que pagar dos horas completas de estacionamiento cuando el tiempo adicional de permanencia es necesario principalmente para poder realizar la actividad deportiva, por la cual ya estoy pagando el alquiler de la cancha. Solicito que se evalúe la posibilidad de establecer un cobro más razonable o flexible para los usuarios que acuden específicamente a practicar deporte y alquilan las canchas del parque. Por otro lado, también manifiesto mi desacuerdo con el incremento del precio de entrada, que anteriormente era de S/ 4.00 y actualmente es de S/ 5.00 por persona. Entendería este incremento si estuviera acompañado de una adecuada mejora y mantenimiento de las instalaciones; sin embargo, considero que esto no está ocurriendo, especialmente en las canchas deportivas. He observado que varias canchas de losa se encuentran en malas condiciones, presentando huecos y deterioro en su superficie, lo cual puede representar un riesgo para las personas que practican deporte. Asimismo, algunas canchas se encuentran sucias y con acumulación de tierra, evidenciando una falta de limpieza y mantenimiento adecuado. Las canchas deberían encontrarse limpias y en condiciones apropiadas para la práctica deportiva. También he observado que algunos arcos no	Correo Electronico	16/09/2026	Estimado(a) Sr(a). RENAN QUISPE LIMACHI: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Cápac Yupanqui informa lo siguiente: Respecto al cobro del servicio de estacionamiento, se precisa que la tarifa aplicada se encuentra establecida en el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) vigente de SERPAR Lima. En ese sentido, el personal del Club aplica las tarifas institucionalmente establecidas, no correspondiendo a esta administración modificar unilateralmente los montos ni establecer tarifas diferenciadas para los usuarios que alquilan las canchas deportivas. Respecto a las condiciones de las canchas deportivas, se informa que el Club Metropolitano Cápac Yupanqui viene adoptando acciones de mantenimiento y mejora de manera progresiva. Entre estas se encuentran la reparación de huecos y zonas deterioradas, el relleno y resane de juntas de las losas deportivas, así como el pintado y renovación de las líneas reglamentarias correspondientes a las diferentes disciplinas deportivas.
70	SETIEMBRE	10/09/2026	LDRV	2qoc1rppg	-	MELBA RUTH PALOMINO LLANOS	Para hoy alquilamos campos deportivos a efectos de realizar una actividad deportiva. Sin embargo , nos deumos con las sorpresa de que canchas deportivas se encuentran en pésimas condiciones generando que los niños menores de edad sufran accidentes . Al consultar , la rpta fue que debimos ver los campos antes de alquilarlos . El alquiler se hizo por la página web ; en la que se muestra fotografias totalmente distintas a la realidad. De igual forma , en los términos y condiciones no se nos indica que los baños ahora tienen un costo.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
71	SETIEMBRE	13/09/2026	LDRV	dp0cnd206	-	FELIX GASPAR CANALES ARIAS	El vigialte de la puerta jamaica, de turno, no dejaba entrar a nadie que tuviera una mochila. Indica que son las nuevas ordenes de la administracion. Que para entrar con mochila hay q esperar hasta las 8:30am. Una sra de la tercera edad, que tenia su mochila con toalla, polo de cambio y agua, tampoco la dejaban entrar, pese a que su grupo de la tercera edad ya se encontraba adentro. Cual es el criterio para dejar hacer ejerccios, y no permitir entrar un bolso o mochila, para hidratarse o cambiarse?? porque hay q esperar a las 8:30 para recien entrar con cosas basicas. Tampoco uno deberia estar mostrando que lleva en la mochila, mientras haga uso adecuado del parque e instalaciones. CORREGIR URGENTE ESTA DIRECTIVA ABUSIVA, Y COMUNICAR A TODOS SUS VIGILANTES Y ADMINISTRADORES; QUE DEJEN DE MALTRATAR A LOS VISITANTES AL PARQUE.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
72	SETIEMBRE	13/09/2026	LDRV	743c7vm7k	-	MARIA VENTURA CARLOS	EL PERSONAL DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS NO ME DEJO ENTRAR PARA AYUDARA A UNA PERSONA DISCAPACITADA QUE QUERÍA HACER USO DE LOS BAÑOS, HABLANDO DE UNA FORMA PREPOTENTE Y MALCRIADA	Celular	21/09/2026	Estimado(a) Sr(a). MARIA VENTURA CARLOS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, motivo por el cual su reclamo ha sido ACEPTADO. Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla informa lo siguiente: Se comunicó al concesionario lo ocurrido, para que adopte las acciones correspondientes respecto al adecuado trato de su personal hacia los usuarios. Se exhortó al concesionario a contar con un Libro de Reclamaciones para la atención de los reclamos relacionados con el servicio brindado por su empresa. Se indicó al concesionario brindar las facilidades y el apoyo necesario a las personas con discapacidad que requieran hacer uso de los servicios higiénicos, a fin de garantizar una atención adecuada y acorde con sus necesidades.
73	SETIEMBRE	14/09/2026	LDRV	12vcrmm71	-	BRUCE EDUARDO ACOSTA ASPILLAGA	Me hicieron caminar hacia la cochera por tener mis vestidos en la mano, negandome la entrada por la puerta principal. Reclamo más consideración por los vigilantes para con los asistentes al club. Atte Bruce Acosta	Correo Electronico	21/09/2026	Estimado(a) Sr(a). BRUCE EDUARDO ACOSTA ASPILLAGA: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Estimado usuario, Sirva la presente para saludarlo, y con el fin de dar respuesta oportuna se

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
74	SETIEMBRE	14/09/2026	LDRV	43eck2vmp	-	FRANCO JOSUE SILVA MIRANDA	NO BRINDAN OPCIÓN A PAGO PARA SERVICIOS HIGIÉNICOS, MALTRATO DEL PERSONAL, DISCRIMINACIÓN, SE SOLICITA REVISIÓN DEL CASO Y SE PIDE BRINDEN EL RUC Y NOMBRE DE LA EMPRESA EN CONCESIÓN DEL LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS PARA SU RESPECTIVO RECLAMO	Correo Electronico	21/09/2026	Estimado(a) Sr(a). FRANCO JOSUE SILVA MIRANDA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, motivo por el cual su reclamo ha sido ACEPTADO. Al respecto, la Administración del Parque Metropolitano La Muralla informa lo siguiente: Se comunicó al concesionario la necesidad de ampliar las modalidades de pago disponibles para acceder al servicio, a fin de brindar mayores facilidades a los usuarios y visitantes del Parque Metropolitano La Muralla. Se exhortó al personal encargado a mantener un trato adecuado, respetuoso y cordial hacia todos los visitantes, estableciendo tolerancia cero frente a cualquier acto de discriminación o conducta que pudiera afectar la adecuada atención al público
75	SETIEMBRE	15/09/2026	LDRV	mn3cnm7vk	-	MELBA RUTH PALOMINO LLANOS	Se alquiló 4 canchas 2 de voley y 2 de futbol de grass sintético ;los cuales estaban en condiciones deplorables no aptas para su uso y fueron alquiladas para que sean usadas por menores de edad generando graves perjuicios así como heridas y lesiones en los menores . Hay una clara falta de idoneidad en el servicio prestado. No hay solución al respecto; ya que ninguna otra cancha se encuentra en condiciones y hemos tenido que usar las alquiladas bajo protesta ya que no teníamos otra opción . Por correo electrónico se adjuntan las fotos pertinentes del estado de las canchas	Celular	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
76	SETIEMBRE	15/09/2026	LDRV	5lqclpw0g	-	RAQUEL MARIANA ESPINOZA LAMAS	Mas que un reclamo se trata de una sugerencia Considerando que las mascotas se han incrementado en los hogares y que éstas ya forman parte de los paseos familiares, sugiero que puedan darnos la opción de poder llevarlos después de las 3 pm con ingreso condicionado al uso de coches, caniles o canguros y en razas peligrosas con bozal obligatorio, entiendo que no dejarlos pasar de noche es por la seguridad de los niños que llegan a esas horas, por ello podrian ingresar bajo el condicionamiento de no circular en pie.Incluso la municipalidad podria alquilar a la entrada coches de perritos o bozales paraañ aquellos que no lleven el suyo, generando un ingreso adicional, y claro , considerar una esquina como baño de perritos por si se presenta la necesidad de que hagan pipí o popo solo en ese espacio	Correo Electronico	22/09/2026	Estimado(a) Sr(a): RAQUEL MARIANA ESPINOZA LAMAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. Al respecto, la Administración del Circuito Mágico del Agua Dr. Castañeda Lossio del Parque de la Reserva informa lo siguiente: Agradecemos su iniciativa y la propuesta formulada, la cual ha sido recibida con atención, considerando que las mascotas forman parte cada vez más de las actividades familiares y recreativas. Actualmente, las condiciones de ingreso y permanencia en el Circuito Mágico del Agua se encuentran sujetas a las disposiciones y medidas de seguridad establecidas para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades, así como la seguridad y bienestar de todos los visitantes, especialmente de los niños y demás usuarios que concurren al parque. No obstante, la propuesta será puesta en conocimiento y evaluada por las áreas competentes, a fin de determinar la viabilidad de establecer condiciones para el ingreso de mascotas en el horario de la tarde.
77	SETIEMBRE	15/09/2026	LDRV	lrmco016d	-	SARA INES MALPICA NINAHUANCA	Es increíble que en un establecimiento público en donde se paga entrada nos nieguen el uso de los servicios higiénicos si no se paga.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
78	SETIEMBRE	16/09/2026	LDRV	krqcd10v6	-	JUAN ANTONIO LÓPEZ TRUJILLO	Por medio de la presente, deseo presentar una queja formal respecto a la conducta y trato recibido por parte de la señora Eusebia Montalván, personal de seguridad del parque. El día de ayer, aproximadamente a las 6:20 p. m., me encontraba haciendo uso de la cancha de vóley, la cual se encontraba completamente oscura. Ante esta situación, se le solicitó amablemente a la señora Eusebia que encendiera las luces de la cancha; sin embargo, se negó a atender la solicitud y respondió de manera prepotente, grosera e inadecuada. Quiero dejar constancia de que este no es un hecho aislado. Anteriormente ya se han presentado aproximadamente tres incidentes adicionales relacionados con malos tratos y una conducta inadecuada por parte de la misma persona, tanto conmigo como con otras personas con las que habitualmente hago uso de la cancha. Estas situaciones ya fueron comunicadas oportunamente a la Administración; sin embargo, la conducta señalada continúa siendo reiterativa. Cabe precisar que soy usuario del parque desde hace aproximadamente tres años, por lo que considero importante que este tipo de situaciones sean atendidas de manera adecuada, especialmente cuando involucran un trato poco respetuoso hacia los usuarios. Por lo expuesto, solicito a la Administración tomar las medidas correspondientes respecto a esta situación, realizando la evaluación del comportamiento reportado y adoptando las acciones que consideren pertinentes, incluyendo, de corresponder, una sanción o separación de la señora Eusebia Montalván de sus funciones en el parque. Asimismo, solicito que esta queja sea registrada formalmente y que se me informe sobre las medidas que se tomarán para evitar que este tipo de incidentes continúe ocurriendo. Mi intención es poder hacer uso de las instalaciones en un ambiente adecuado y recibir un trato respetuoso por parte del personal encargado de la atención y seguridad del parque. Agradezco la	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
79	SETIEMBRE	19/09/2026	LDRV	ve0crveqn	-	ALEXANDRA ABIGAIL PAREDES HURTADO	Quiero reclamar al personal de vigilancia Eusebia Montalvan es algo altanera, no tiene educación para atender al cliente, ya que en diferente situaciones no tiene un buen trato con varias personas solicito que tomen cartas sobre el asunto	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
80	SETIEMBRE	19/09/2026	LDRV	j7ece7r96	-	ESTRELLA MARGARITA MORENO MANRIQUE	Quiero hacer mi reclamo directamente al personal de vigilancia Eusebia Montalval, ya que su trato hacia mi persona es de manera malcriada, grosera, altanera, solicito por favor que tomen en cuenta el reclamo q estoy haciendo ya q su conducta es reiterativa. Favor de mantenerme al tanto d mi reclamo y seguir al tanto.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
81	SETIEMBRE	19/09/2026	LDRV	nwnc7691z	-	JOSE LUIS PISFIL MEJIA	Por medio de la presente, deseo presentar un reclamo formal respecto a la conducta de la señora Eusebia Montalván, integrante del personal de vigilancia, debido a los malos tratos que he recibido de su parte. En reiteradas ocasiones, la señora Montalván se ha dirigido hacia mi persona de manera hostil, con un trato poco educado y respuestas fuera de lugar. Asimismo, en una de estas situaciones realizó un comentario de carácter homofóbico hacia mi persona, lo cual considero totalmente inapropiado e inaceptable. Cabe señalar que esta situación no es un hecho aislado. Su conducta ha sido reiterativa, a pesar de que anteriormente se informó formalmente al área de administración del parque sobre estos inconvenientes. Lamentablemente, pese a dicha comunicación, la situación continúa presentándose. Por lo expuesto, solicito que mi reclamo sea tomado con la debida seriedad y que se adopten las medidas correspondientes para evitar que este tipo de situaciones vuelva a ocurrir. Como cliente desde hace aproximadamente tres años, considero que merezco recibir un trato respetuoso y adecuado por parte de todo el personal. Asimismo, considero que, como entidad, tienen la responsabilidad de garantizar un ambiente de respeto y un trato digno para todos sus clientes, sin ningún tipo de conducta discriminatoria. Agradezco que se revise lo ocurrido y que se me informe sobre las medidas que se tomarán al respecto.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
82	SETIEMBRE	20/09/2026	LDRV	dp0cngw3g	-	JANETH CHALCO PAIVA	El dia de ayer acudi a los baños del parque de la muralla antes de entrar pregunte si tenia yape ya no tenia más efectivo. me respondio muy molesto que no . Tenia urgencia de pasar al baño pague con monedas de 0.10 centimos c/u la suma de 1.00 sol me entrego papel higienico y pase al baño antes de entrar no indico nada de las monedas si no hubiera pasado. Al salir me detuvo gritandome que mis monedas no servian ya que estaban desgastadas le indique que no tenia más efectivo que si le podia pagar por yape, volvio a gritarme que mis monedas no servian, le volvi a indicar que no tenia más efectivo que mis monedas si servian y no	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
83	SETIEMBRE	25/09/2026	LDRV	2qoc12m2m	-	FRANK EDILBERTO MEDINA CANO	Quise ingresar a la cochera del Parque Zonal Huáscar de Villa el Salvador, al agente de seguridad Víctor Millones le entregué el ticket de pago por la cochera, luego me solicitó el ticket de ingreso, le indique que era adulto mayor, a lo que contesto "saca tu ticket", no me quiso hacer ingresar por no tener 66 años. Ante tal inconveniente fui a la boletería del adulto mayor, saqué mi ticket . Me apersone a la oficina administrativa y me atendió la Srta Karina Salvatierra , quie me manifestó que según su REGLAMENTO adulto mayor ingresa libre a partir de los 66 años Quiere decir que su reglamento está sobre la Ley de la Persona adulto mayor mayor, ya que la edad es a partir de los 60 años. Hago mi queja por qué se debe respetar la Ley.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
84	SETIEMBRE	25/09/2026	LDRV	mn3cne74d	-	FORTUNATA GONZALES VALENCIA	Como una entidad como es SERPAR , pueda dar su cochera toda la noche a la discoteca que esta al costado. Lucrando con el cobro. cuando eso es un parque destinado a la recreación familiar.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
85	SETIEMBRE	26/09/2026	LDRV	43eckv6vz	-	JOSEIM ABEL CASAVERDE SORIA	En el correo de confirmación de reserva indican que los acompañantes pagan entrada, pero no se indica que los jugadores van a pagar ello, se me esta cobrando algo que no quedo trazable en el correo, no se puede confirmar una reserva de algo que al final te solicitan pagar.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
86	SETIEMBRE	26/09/2026	LDRV	30gcr94zw	-	CHRISTIAN OCTAVIO ROJAS CAMACHO	Es un abuso que cobre 15 soles para usar un de las parillas por solamente un par de horas. No se porqué ahora buscan lucrar hasta lo mínimo como si fuera una empresa privada, cuando antes no era así. Se pasan de usura. Ni siquiera invierten en mantener limpio la estructrua para hacer la parrilla, se notó que tenía buen tiempo sucio	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
87	SETIEMBRE	27/09/2026	LDRV	g1vc6zl0k	-	LUIS GUILLERMO CEDRON HUAMAN	El día poner 27 de septiembre a las 07:00 a.m., me presenté en el Club Metropolitano Sinchi Roca para usar la cancha alquilada en el turno de 7 a 8 am. El agente de seguridad de la puerta me negó el ingreso de forma hostil, alegando de manera grosera que 'estaba mal acostumbrado a no pagar entrada por alquilar cancha'. Bajo coacción y para no perder mi turno de juego, me obligó a comprar una entrada general a través de la página web de SERPAR (Adjunto comprobante), ignorando por completo el derecho al ingreso libre del horario deportivo matutino (6:00 a.m. a 8:30 a.m.).	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal
88	SETIEMBRE	28/09/2026	LDRV	w1rc9653g	-	FLOR DOMENICA ALBERTIS CORTEZ	Represento al Colegio Stanford , hoy 25 alquile la cancha de gras sintetica con los 3 niveles (Inicial - Primaria y Sec) . Hizo presente el numero total de docentes a mi cargo haciendo mención que faltaba ingresar 1 profesora (Promotora) , luego de 2 horas retorne a la puerta a esperarla en vista q no llegaba aun regrese informando al señor Elvis Abregú que esta en camino tiene el uniforme representativo , me llaman diciendo que le prohibieron el ingreso esperando que le den la orden habiendo presentado , le dice puedo pagar mi entrada sera devuelto el dinero desconoce la informacion haciendola esperar causando un mal momento y retrazando la actividad ya que ella tenia que brindar las palabras de despedida.	Correo Electronico	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
89	SETIEMBRE	29/09/2026	LDRV	30gcr52e2	-	FABIOLA AURISTELA USURIAGA LAZO	EL ESTABLECIMIENTO CLUB METROPOLITANO FLOR DE AMANCAES REALIZA COBROS FUERA DEL TARIFARIO QUE SE ENCUENTRA FUERA DEL ESTABLECIMIENTO. EL DÍA 27/09 DEL PRESENTE AÑO INDICARON QUE POR INGRESAR SILLAS QUE ELLOS NO ALQUILAN SE DEBE PAGAR S/. 5 POR MUEBLE INGRESADO, DEL CUAL, EN SU TARIFARIO NO SE ENCUENTRA ESTABLECIDO SIENDO ESTO UNA FALTA DE DERECHO AL CONSUMIDOR. LA ENTRADA CORRESPONDIENTE AL ESTABLECIMIENTO FUE CANCELADO.	Celular	**5/10/2026**	Estimado(a) Sr(a). FABIOLA AURISTELA USURIAGA LAZO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo. En relación a su reclamo, la Administración del Parque Zonal Flor de Amancaes explica que el personal le informó que el uso de cinco sillas tenía un costo total de S/ 5.00, debido a que el tarifario establece el importe de S/ 1.00 por cada silla y que en ningún momento se indicó que el costo individual de una silla fuera de S/ 5.00, y que el parque sí brinda el servicio de alquiler de mobiliario, conforme se encuentra detallado en el tarifario y en las normas de ingreso exhibidos en la puerta principal, antes del acceso al establecimiento. Se adjunta fotografías por lo que su reclamo ha sido DENEGADO. Adicional a ello se deja constancia que el tarifario está establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos de SERPAR LIMA. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
90	SETIEMBRE	30/09/2026	LDRV	30gcr5dgd	-	SOCIEDAD EDUCATIVA WNC SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	Al realizar nuestras consultas sobre el ingreso de la delegación, el agente de seguridad a cargo de la puerta principal brindó una atención deficiente, respondiendo de manera prepotente, displicente y cortante.Asimismo, dispuso que los docentes ingresaran primero al parque, dejando al grupo de estudiantes esperando en la vía pública fuera de las instalaciones, lo cual constituye una falta de criterio organizativo y pone en riesgo innecesario la seguridad e integridad de los alumnos.	Correo	**En espera**	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
91	SETIEMBRE	30/09/2026	LDRV	2qoc1mjlz	-	ANTONIO REMIGIO DUEÑAS MACHUCA	El dia 26.07.26, a traves de la pagina web de SERPAR compre 4 entradas para el Parque Zonal Huiracocha, durante el proceso de compra me solicitan mis datos personales, DNI, Nombres y Apellidos completos, correo y celular, durante el proceso de pago, ingreso mi numero de tarjeta con la cual pague las 4 entradas. A mi correo me llego el QR y la informacion de las 4 entradas compradas, con el cual me dejan ingresar al parque. Tambien llego el comprobante de pago, es decir la Boleta de Venta Electronica, pero para mi sorpresa no aparece mi nombre ni mi DNI. Lo cual es muy raro e irregular, ya que si te piden datos personales paea la compra entonces por que razon esos daros no salen en el documento emitido por el servicio brindado. Adjunto Documentos recibidos por parte de SERPAR.	Correo	**30/09/2026**	Estimado(a) Sr(a). ANTONIO REMIGIO DUEÑAS MACHUCA: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que la Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion mensiona lo siguiente: se hizo la validacion y se registrada durante el proceso de compra es utilizada para la validación del usuario al momento de realizar el pedido y la adquisición de las entradas, mas no se encuentra comtemplado dicha información en el comprobante de pago por lo que su reclamo a sido ACEPTADO. Cabe señalar que, en el comprobante electrónico generado actualmente dicha información no se encuentra de manera automatica. Por lo que si requiere que el comprobante incluya sus datos correspondientes, agradeceremos confirmarnos y volver a adjuntarnos su comprobante electrónico emitido inicialmente, a fin de evaluar y realizar la anulación correspondiente y de ser procedente, generar un nuevo comprobante con lo datos solicitados. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.