



"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/>

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2024

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FISICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	ABRIL	4/04/2024	LDRV	J7ec1m3q	-	ERIKA GUADALUPE MARTINEZ O HIGGINS	El domingo 17 de marzo en el Parque Universitario del Centro de Lima, el guardián de turno de noche, cuyo nombre se desconoce porque se ha negado a identificarse, fue avisado por vecinas y voluntarias que alimentan gatos abandonados que había gatitos pequeños florando en el parque. Ellas no pueden entrar al parque por la noche, ya que está cerrado, y los gatitos no sobreviven en el abandono nocturno. Solicitaron al guardián que recogiera a los gatitos y se los entregara, pero él se negó, las trató mal y no atendió la solicitud. Al día siguiente, otro grupo de vecinos no encontró a los gatitos, presumiendo que murieron de hambre. Dos días después, las mismas voluntarias vieron a un gato amarillo con la cola cortada y sangrando. Sabiendo que el guardián no ayudaría, llamaron a Serenazgo. Aunque Serenazgo acudió, el guardián no abrió ni atendió al sereno. Desde ese día, el guardián ha acosado a las voluntarias que van de noche a dar agua y comida a los gatos abandonados. Sale y bota los platos de comida, pateas y tira el agua, las graba con su celular y las vigila, como si estuvieran cometiendo un delito. Ellas se sienten hostigadas y amedrentadas. El jueves 28 de marzo, debido al hostigamiento del guardián, las voluntarias llamaron a Serenazgo, que acudió en un vehículo de placa UB-919. Tomaron los datos de ellas, pero no del guardián, diciendo que como no lo veían no podían hacer nada y solo reportaron el caso. El 29 de marzo sucedió lo mismo, llamaron a un policía para identificar al guardián, pero se escondió y no salió. El 3 de abril, el guardián tuvo el mismo comportamiento. Además, personas de mal vivir que maltratan a los gatos e intentan meterse al parque no encuentran al guardián en esos momentos, pero sí está presente para amedrentar, grabar y acosar a las voluntarias. Los vecinos lo han visto espantando a los gatos hacia la pista, donde varios han sido atropellados.	Correo Electronico	17-05-2024	Le informamos que su reclamo ha sido DENEGADO, esto debido a los siguientes fundamentos: SERPAR, en su calidad de organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, tiene el compromiso de administrar los Parques Metropolitanos y Zonas de la ciudad, asegurando la seguridad personal y patrimonial de sus instalaciones con el objetivo de proporcionar un servicio de calidad y seguridad a todos los usuarios. Respecto a la situación de los animales en el Parque Universitario, nos complace informarle que contamos con la colaboración incondicional y constante de la ONG MISICHA en diversos horarios. Esta organización se encarga de alimentar, vacunar y esterilizar a la población felina que, desafortunadamente, suele ser abandonada en nuestras instalaciones por personas inescrupulosas. Cuando se presentan casos de abandono de gatos o identificamos a algún animal enfermo, procedemos a reportarlo de inmediato a MISICHA para que sus veterinarios y voluntarios acudan a brindarles atención. Posteriormente, estos animales son evaluados, vacunados y participan en campañas de adopción. En cuanto a las denuncias de maltrato y negligencia hacia los animales por parte de nuestro personal, lamentamos profundamente esta percepción y queremos reafirmar nuestro compromiso con el trato digno y respetuoso hacia todos los seres vivos. Estamos llevando a cabo las investigaciones correspondientes y tomaremos las medidas disciplinarias necesarias en caso de confirmarse alguna falta.
2	ABRIL	12/04/2024	LDRF	6zmcnp0z	15	EVELIA GRACIELA CASCO CONDE	Vine con toda mi familia a pasar un momento familiar por fiestas de semana santa y me dicen que tengo que pagar por usar el área de parrilla que me incomoda pues deben explicar antes de pagar la entrada con letreos porque se supone que un parque zonal es para personas de escasos recursos y la verdad no me parece que a un vecino de San Juan de Miraflores le hagan este problema, pague entradas y cochera.	Celular	12-04-2024	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo indicando: "La verdad después de hacer mi queja en el libro de reclamos hablé con el administrador y día de la solución a mi reclamo y entendí mi molestia gajá no se repita ya que siempre visitamos el parque zonal gracias"
3	ABRIL	13/04/2024	LDRF	6zmcnpj3j	3	HECTOR JAVIER GALLARDO GARCIA	Le comento que el portero Jaime Quispe de la piscina me permitió entrar a la piscina sabiendo que esta prohibido el flotador y que cuando entre los salvavidas no me dejo ingresar, ahora mi queja es el señor Jaime Quispe tiene la capacidad de 3 años trabajando y que no está atento en su manejo de ingreso, yo vine con la felicidad de poder divertirme con mi esposa y mi hijo de 4 años, quisiera que esto no se vuelva a ocurrir con otra persona y que el el Señor Jaime Quispe tenga una amonestación.	Celular	25-04-2024	Desearnos hacer de su conocimiento que, su reclamo ha sido ACEPTADO, ya que consideramos de suma importancia mantener una comunicación transparente y precisa con nuestros usuarios para evitar cualquier situación incómoda en el futuro. Como parte de nuestro compromiso con la calidad de nuestros servicios, hemos reforzado la capacitación de todo nuestro personal, lo que nos permitirá ofrecerle una atención aún más eficiente y satisfactoria para usted y todos nuestros clientes. Le agradecemos su atención y reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios.
4	ABRIL	28/04/2024	LDRV	43ec032vq	-	YAKY LISALDE ROJAS CHILCO	El día 27 de abril siendo aproximadamente tres y 30 de la tarde se acercó la señora Carmen Chupis a preguntarnos por nuestro recibo por ocupar la zona de parrillas inmediatamente le dije que no estaba ocupando las parrillas que solo estoy ocupando el espacio de la señora me menciona que esa zona tiene un costo de 50 soles la cual yo le menciono que al ingresar a la página web no menciona tal monto y solo dice que el uso de parrillas tiene un costo de 15 soles la cual la señora me menciona que eso había cambiado o se hacían en días de semana me mencionó que si deseábamos nos podíamos retirar al otro lado y pagar 15 soles pero solo era para máximo de 10 personas que no podíamos ocupar más de esa cantidad la cual de tanto insistir a la señora que hablamos pagado nuestras entradas y que no estábamos haciendo uso de las parrillas la señora Carmen chopis insistió que debíamos de cancelar los 50 soles o que nos retiraríamos a otro espacio ya q todos los q estaban ahí habían pagado esa cantidad y tuvimos que acceder a su petición le di los 50 soles a la cual manifestó que enseguida nos traería la boleta la cual nunca llegó en la tarde se acercó una señora a decirnos que ya teníamos que retirarnos por la cual le respondimos que aún no nos retirábamos porque no nos trajo nuestro recibo la cual manifestamos que necesitamos el recibo por para Términos legales, al preguntar nos dijeron que esa zona por uso de parrilla tenía un costo de 15 soles que no había otro costo y eso da a pensar de que la señora María Chupis está acostumbrada a cobrar de más	Correo Electronico	11-06-2024	Nos complace informarle que hemos revisado su reclamo y, tras una cuidadosa evaluación, este ha sido ACEPTADO. Entendemos que la falta de claridad en la información le ha generado una experiencia incómoda, y lamentamos profundamente cualquier frustración que esto le haya ocasionado. Es importante que tenga conocimiento que el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) contempla dos opciones relacionadas con el uso de parrillas: Parrilla por turnos: Este servicio tiene un costo de S/15.00 por turno. Área de parrillas exclusivas: Este servicio está disponible por S/50.00 y ofrece un espacio reservado para su comodidad. Lamentamos también que no haya recibido el comprobante correspondiente. Estamos tomando medidas para corregir este error y le aseguramos que el comprobante será enviado a su correo electrónico a la brevedad posible.
5	ABRIL	30/04/2024	LDRV	pp4c3vlnr	-	GILBERT ANGEL BERNAL VALDEZ	Buenos días somos padres de familia que en este momento nos encontramos indignados que se nos prohibieron el ingreso al parque no solo a nuestros niños adolescentes y padres de familia se nos está quitando la fomentación de hacer deporte nosotros pagamos temprano por espacios del polideportivo para hacer deporte pasando las 6 de la tarde no usamos todo el parque solo jugamos y nos retiramos pero en puerta nos comunican que no se puede por orden de la nueva encargada y si lo confirmamos que es verdad dígame donde está estipulado la prohibición al deporte necesito una explicación gracias	Domicilio	03-06-2024	Desearnos informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO. Nos gustaría aclarar que no existe ninguna prohibición formal sobre el uso del parque para actividades deportivas, tanto para niños y adolescentes como para padres de familia. El propósito de nuestro parque y polideportivo es precisamente fomentar la actividad física y el deporte en la comunidad. El inconveniente que experimentaron fue un error de comunicación y coordinación interna. Nos comprometemos a tomar las medidas necesarias para corregir este malentendido de inmediato, con el fin de asegurar que todos los usuarios puedan disfrutar de las instalaciones como está previsto.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
6	MAYO	6/05/2024	LDRV	g1vc0e5mp	-	SARITA ANGGY DIAZ MARTINEZ	Se cancelaron los talleres, nadie nos daba información al respecto, una señora tenía el número del profesor, donde explicó que los talleres se cancelaron de la nada, el personal del parque no está capacitado para este tipo de situaciones encima que nos cobraron entrada como si fuéramos a hacer uso de las instalaciones del mismo, cosa que íbamos para el taller. Es una pena que hayan cerrado los talleres y se siga mal empleando el dinero público. Ahora para la devolución es un proceso más de una semana, como si los que pagamos por los talleres lo abríamos dado en cuotas, si lo cerraron así mismo deberían devolvernos con tan solo mostrar DNI y comprobante. Nada de hacernos esperar por días.	Correo Electronico	18-06-2024	Nos complace informarle que hemos revisado su reclamo y este ha sido ACEPTADO. Entendemos completamente su preocupación y lamentamos sinceramente los inconvenientes causados por la suspensión temporal de los talleres. Esta medida fue necesaria debido a asuntos internos que requerían nuestra atención urgente. Nos alegra comunicarle que hemos reanudado las actividades desde la segunda semana de junio, dando prioridad a disciplinas como fútbol y vóley, en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui. Además, hemos verificado que su solicitud de devolución está en la etapa final del proceso. Para completar este procedimiento de manera eficiente, le solicitamos amablemente que nos proporcione su número de contacto telefónico. Esto nos permitirá coordinar los detalles finales para realizar el depósito correspondiente.
7	MAYO	7/05/2024	LDRV	lrmc9rm6r	-	SANTIAGO DIEGO RODRIGO TABOADA OLIVOZ	El día de hoy el cobro por tarifa plana en el Parque de la Exposición nos dijeron que subió de 10 a 20 soles, un aumento del 100%, el cual no se justifica por motivos económicos y del estado del Parque. El Parque de la Exposición siempre lo alquilan para diferentes actividades (conciertos, ferias artesanales, etc) el cual lo dejan sucio y en mal estado. Hay partes donde ya no hay pasto y no se ve que la Municipalidad tome acciones para arreglar.	Correo Electronico	22-05-2024	Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que su presente reclamo es competencia de EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A. EMILIMA, ya que la administración actual del Parque de la Exposición está a cargo de la EMPRESA MUNICIPAL INMOBILIARIA DE LIMA S.A. EMILIMA; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con Oficio N° 000007-2024-SERPAR LIMA -SGDG, el 10 de mayo del 2024, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.
8	MAYO	10/05/2024	LDRV	30gcpvz7w	-	RUBI ANGELH CUSTODIO PUENTE	El día 1 de mayo, mi familia y yo decidimos pasar un lindo día en el parque wiracocha, dejando mi vehículo en el estacionamiento, por la cual cobraron la suma de 15 soles, asumiendo que cuidarían dicho bien, al retornar nos dimos con la sorpresa que el vehículo había sido desmantelado, ya que al llegar no encontramos la computadora del vehículo, radio Android, sensor de alarma y dinero en efectivo, el auto se encontraba cerca de la cacería de cobro de estacionamiento, y sonando la alarma todo el tiempo sin q nadie haga nada para verificar si sufría un robo o no. Se procedió a realizar la denuncia correspondiente a la comisaría de la jurisdicción llegando personal policial a verificar dicho robo ya mencionado, pudiendo percatarse q las cámaras no están habilitadas El vehículo se quedó al cuidado del parque hasta el día 4 de mayo donde pudimos remolcar dicha movilidad con presupuesto de nuestro bolsillo	Celular	12-06-2024	Le informamos que después de revisar detalladamente su reclamo, lamentablemente, no podemos aceptar responsabilidad por los daños sufridos en su vehículo. Nuestra decisión se basa en que hemos actuado en conformidad con el Protocolo de Intervención ante Situaciones Imprevistas, Flagrancias y Garantía de Derechos en los Parques Zonales y Metropolitanos administrados por SERPAR LIMA. Este protocolo guía nuestras acciones para garantizar la seguridad y el orden en los parques que administramos. En cuanto a la situación específica que describe y los documentos adjuntos, hemos verificado que, a pesar de los esfuerzos por mantener la seguridad en el área del estacionamiento, no se pudo prevenir este lamentable incidente, puesto que la alarma de su vehículo no se activó. Entendemos la gravedad de la situación y, aunque no podemos asumir la responsabilidad directa, nos comprometemos a colaborar plenamente con las autoridades en la investigación en curso. Proporcionaremos toda la información y el apoyo necesario para facilitar el esclarecimiento de los hechos y ayudar a encontrar a los responsables.
9	MAYO	14/05/2024	LDRV	g1vc0e1q4	-	SUSY REBECA ROQUE MIGUEL	Buen día señores de SERPAR: Solicite hace un 3 de meses la devolución de mi dinero que pague por el taller de natación de mi familiar, que hasta la actualidad no me dan respuesta del hecho, regularo que por favor me envíen la fecha de cuando se me hará el depósito del pago que realicé por el taller de natación en verano, adjunto el sustento y mi carta CCI, agradecida y esperando la solución del caso	Correo Electronico	24-06-2024	Queremos informarle que, de acuerdo con nuestra Subgerencia de Tesorería (SGT), el pasado 12 de este mes se envió un cheque a nombre de la Sra. Susy Rebeca Roque Miguel por un importe de S/115.00 al Banco BCP. Sin embargo, debido a que el CCI proporcionado no es considerado válido por el banco, el cheque no pudo ser procesado. Dado que no se conto con un número de contacto de la Sra. Roque Miguel, el cheque se encuentra disponible para su recibo en la Subgerencia de Tesorería. Para coordinar la entrega, por favor comuníquese a través del correo electrónico saltamirano@serpar.gob.pe o al teléfono 4331546, anexo 5080. Agradecemos su atención, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua de la calidad de los servicios que se brindan en nuestros parques.
10	MAYO	14/05/2024	LDRV	g1vc0evr0	-	ERESBITA ROJAS CABRERA	Siendo la hora indicada sucedió un accidente con mi nieto de 10 años al sufrir un corte mayor en su cabeza con un clavo oxidado que se encontraba en los juegos de niños recurriendo a recibir una solución y nadie explicó su correcto procedimiento y no dieron solución la cual mi nieto fue trasladado de emergencia a un hospital, no me brindaron transporte ni atención inmediata	Celular	25-06-2024	Nos complace informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO. Valoramos su seguridad y bienestar, por lo cual hemos decidido retirar temporalmente el juego en cuestión para llevar a cabo un mantenimiento exhaustivo de toda nuestra infraestructura. Nos comprometemos a prevenir incidentes similares en el futuro. Lamentamos profundamente su decisión de no recibir el apoyo de nuestro personal de enfermería en el tópico, quienes están presentes en nuestras instalaciones precisamente para brindar asistencia en casos de accidentes. Agradecemos su atención y reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrecemos en nuestros parques.
11	MAYO	15/05/2024	LDRV	6zmnc6qdd	-	JULIO HEIDESON LLONTOP GARCIA	Buenas noches. El 29/04/24 matriculé a mis 2 menores hijos a las clases de Taekwondo por la pagina de SERPAR. A los poco dias se me comunica que ya que habrá más clases de Taekwondo cuando pague por adelantado el 29-04-24. Motivo por el cual reclamo se me devuelva el dinero pagado por ese taller. Mis hijos se llaman Julio Edison Llontop Salazar con DNI 90330026 y Miriam Yesenia Llontop Salazar con DNI 78744735. Por el pago del día 29-04-24 se me generaron 2 boletas; 8002-1938708 y 8002-1938709. Adjunto imágenes del pago y boletas generadas, para que puedan informarme como procederán con la devolución del dinero. Gracias	Correo Electronico	27-06-2024	Nos complace informarle que su reclamo ha sido ACEPTADO. Entendemos su preocupación y lamentamos los inconvenientes causados por la suspensión temporal del taller de taekwondo, medida necesaria debido a asuntos internos que requerían nuestra atención inmediata. Para proceder con la devolución del monto pagado, le solicitamos presentar una solicitud a través de la mesa de partes virtual y/o presencial de SERPAR LIMA, indicando su nombre completo, número de DNI, banco, número de cuenta, CCI, titular de la cuenta y adjuntando los comprobantes correspondientes. Si ya ha iniciado el procedimiento y aún no ha recibido respuesta, puede comunicarse al correo electrónico mgeuvara@serpar.gob.pe o al teléfono 01 2005455, anexo 5170, de la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. Agradecemos su atención y reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrecemos en nuestros parques.
12	MAYO	16/05/2024	LDRV	43ec063pn	-	RONNY WILLIAM MIRANDA ZEGARRA	La persona encargada no dejo entrar a mi perro pastor alemán, por decir que es grande, los demás perros grandes también han ingresado y la señorita de la puerta no se deja ingresar a mi perro diciendo que en la web figura los pastores alemanes que no pueden entrar además no se quiso identificar por más que le pedi su foteashk. Me hizo u. Acto de discriminación contra mi persona	Correo Electronico	03-06-2024	Le informamos que tras conversar con la guardaparques involucrada, se nos informó que en el momento de su llegada, su mascota mostraba señales de agresividad. Por este motivo, se le solicitó que su perro ingresara con bozal para garantizar la seguridad de todos los asistentes al parque. Lamentablemente, al no seguir la recomendación dada, no se permitió el ingreso de su mascota. Es responsabilidad de la guardaparques velar por la seguridad e integridad de todos los visitantes, por lo que esta medida fue tomada en cumplimiento de dichas responsabilidades. En cuanto a su solicitud de identificación de la guardaparques, quisiéramos informarle que estamos tomando medidas para asegurar que todos nuestros colaboradores estén debidamente identificados, en aras de mantener normas y buenas prácticas dentro de nuestras instalaciones. Lamentamos cualquier inconveniente o incomodidad que esta situación haya podido ocasionarle. Le recordamos que puede acercarse a las oficinas administrativas del parque para discutir cualquier inquietud adicional y encontrar soluciones de manera más eficiente e inmediata.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						RESPUESTA AL USUARIO			
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE	ASUNTO	MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
13	MAYO	18/05/2024	LDRV	w1rcen463	-	BRIAN KLAUS RONQUILLO RODRIGUEZ	Buen día, le saludó Brian Ronquillo Rodríguez en esta oportunidad les escribo porque el día de ayer 17/05 alquilamos dos canchas una de grass sintético y otra de vóley de 8 a 10 p.m. ambas canchas. Al llegar al parque e ingresar el personal a cargo de la supervisión del ingreso nos puso bastantes trabas para el ingreso, nos cobro cochera que ya habíamos pagado adicional al alquiler de canchas, nos cobro por persona el ingreso, cuando aun no habíamos alcanzado el aforo por cancha permitido por el alquiler de la misma y que esta descrito en sus términos y condiciones. De verdad lamentable, el trato, la desorganización y el desconocimiento del personal de los alquileres ofertados por web (que el sistema en sí de alquilar y pagar por web me parece excelente) pero al momento de llegar al parque, desconocen todo. Cuando la encargada se percató que habíamos pagado en efecto todo por web, intentamos solicitar la devolución de dinero que nos había cobrado, pero nos dijo que no podía hacer la devolución, de verdad lamentable.	Correo Electronico	29-05-2024	Archivado automáticamente porque no se emendó observación en el tiempo solicitado. Debemos informarle que, en el marco de la revisión de su reclamo, con la finalidad de poder proceder con el debido trámite para efectuar la atención a su solicitud, requerimos en un plazo no mayor de 02 días hábiles, nos pueda brindar información adicional al respecto proporcionándonos lo siguiente: 1) Algún tipo de comprobante del alquiler de canchas que se realizó vía web. 2) Algún tipo de comprobante del cobro de de boletos por persona y cochera, que se les realizo de manera presencial.
14	MAYO	23/05/2024	LDRV	q3lcvj06z	-	HUMBERTO JAVIER SANCHEZ BONIFACIO	Buen día mi nombre es Humberto Sánchez, hice una reserva de una losa el 23/05 a las 8 am, la reserva esta para el 24/05 en el horario de 4 a 6 pm, realice el pago y todo correcto pero no ha llegado el correo de confirmación de separación como siempre llega, solo me ha llegado el correo de confirmación de pago que lo voy adjuntar aquí mismo! Por favor ayuda con ello!	Correo Electronico	24-05-2024	Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que de acuerdo a lo indicado por nuestra Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información se presentaron inconvenientes con el servidor del correo, es por ello que el correo de confirmación no logró salir. Asimismo, con el objetivo de proporcionarle una atención de calidad, nuestra Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información ha realizado las coordinaciones con la Administración del Parque Zonal Lloque Yupanqui, para que le de las facilidades en el uso del servicio adquirido.
15	MAYO	28/05/2024	LDRF	w1rce493m	16	JEANS PIERRE EDUARDO MARTINEZ PAJUELO	expreso mi malestar por el cobro excesivo del cobro por ingreso de una caja china cuando no la estoy alquilando, ya que es de mi propiedad, donde no se estaría perjudicando a la institución por servicios prestados ya sea limpieza de la caja chica u otros motivos. sin mas espero se pueda dar una solución pronta a este tipo de situaciones debido a que no está prohibido bajo ninguna resolución la entrada de parrillas o cajas chinas.	Celular	En espera	En espera
16	MAYO	30/05/2024	LDRV	r05cgm06r	-	OSCAR RAMIREZ OBREGON	Buenas tardes. Mi nombre es Oscar Ramirez Obregon, ciudadano que frecuenta constantemente el Club de Santa Rosa y da uso de los servicios ofrecidos por el club (recreación y clases) desde varios años atrás. El motivo del presente reclamo se debe que me inscribí a un curso de natación a dictarse en el club de Santa Rosa para el mes de febrero del presente año 2024, pero el club suspendió las clases en los días programados (desde el 13 febrero hasta fin de mes). Adjunto un informe justificado de la secuencia de hechos donde podrán evidenciar las comunicaciones formales del Club de Santa Rosa . Finalmente, solicito una propuesta de solución al problema presentado, propongo devolución del pago (servicios no brindados) o un curso gratuito (en este caso yo tendría que dar conformidad si el curso es de mi interés y puedo asistir en los horarios indicados). Espero su pronta respuesta. Muy amable por su atención. Para el 2025, regreso para seguir inscribiéndome y también inscribir a mis familiares en sus cursos.	Correo Electronico	En espera	En espera
17	JUNIO	3/06/2024	LDRV	nwnrc9qedk	-	MARIANA YACIEL HILENE SANCHEZ MONTES	La situación es que en el mes de febrero yo pague para las clases de natación de mi prima Brianna Zelaya Montes y hermana Micaela Sanchez Montes. Sin embargo, dejaron de ir porque se enfermaron debido al cloro de la piscina por lo cual las clases se cancelaron sin llegar ha completar las clases por las que se había pagado completo, luego mi hermana y prima no podian porque iniciaron sus clases y sobre todo que las clases de recuperación seria en una piscina expuesta al sol donde el calor esta a una alta temperatura exponiendolos a una insolación. Por ello, solicito la devolución de mi dinero. Adjuntare las boletas	Correo Electronico	En espera	En espera
18	JUNIO	4/06/2024	LDRV	j7eclz719	-	JOSE EDUARDO ESPEJO PANTIGOSO	en el parque de la exposicion ubicado el av. 28 de julio cercado de lima, dan el servicio de cochera, por un día era s/. 10 (diez soles) precio desde el mes de enero 2024. el día 8 de mayo al ingresar habitualmente me informan que la tarifa era s/. 20 (veinte soles). los reclamos son: (1) no avisaron con anticipación, el precio cambio sorpresivamente de un día a otro. (2) la cochera no tenia un adecuado mantenimiento en la pista, señalización, iluminación. (3) es un servicio del estado administrado por la municipalidad de lima, como tal debe ser un servicio al ciudadano sin tener margenes de ganancia o utilidad como un servicio particular. es un agrabio al ciudadano en cobros sobre dimensionados en busca de lucro, el estado o servicios publicos no es para lucrur, conforme lo define la constnución de la republica del peru.	Correo Electronico	06-06-2024	Se le informo que, luego de la evaluación realizada, se determinó que es competencia de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. Ya que la administración actual del parque de la exposición esta a cargo de la empresa municipal inmobiliaria de lima s.a. emilima ; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con oficio n° 000008-2024-serpar-lima -sggd, el 05 de junio del 2024
19	JUNIO	7/06/2024	LDRV	43ec0l64w	-	EDWIN GUSTAVO GAGO PALOMINO	Buenos días el día de ayer 6 de junio aproximadamente 6 pm saliendo del parque Zonal Huaynac capac un perro pitbull sin bozal y sin correa vino de frente a atacar a mi perritos pequeños. Solo le dio una mordida por que actúe rapudo y lo afize al otro perro para que noe muerda pero si me dio ami una mordida en el brazo, no es justo que no haiga vigilancia, nos hacen firmar carta de compromiso de nuestros canes. Con reglas y no las cumplen. Me queje con el seguridad del parque y solo me dijo que no era su horario, eso le correspondia al del otro turno, donde estamos, solo les pido un poco más de empatía y cuidado, otro día si voy a proceder por que gente que no respeta las reglas y deje a sus perros agresivos sin bozal adentro del parque. No se donde dejar mi queja los dueños del otro perro agredió pitbull solo dijieron disculpa y ni me dieron atención ami ni ami perro, ni ellos podian controlar asu perro. Solo les digo puede pasar cualquier desgracia y no lamentemos dedpues, porfavor más cuidado, de verdad. Esto fue en el parque huaynac capac de san juan de Miraflores aproximadamente saluda 6 pm. Solución porfavor. Espero gracias.	Correo Electronico	En espera	En espera

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
20	JUNIO	10/06/2024	LDRV	30gcp44pm	-	ALICIA MILAGROS DEL PILAR SARMIENTO GALLARDO	Acudimos al parque de la reserva(circuito mágico del agua) me cobraron el exagerado monto de 195 soles para poder ingresar con una cámara de fotos + globos y un ramo según dijeron que porque corresponde a un derecho por sesión de fotos y adicional se pagaba las entradas. Realizo el pago con mi tarjeta y la señora de la caja no me brinda mi boleta electrónica pese a que se lo solicité, indicando que no es posible... pese a que es mi derecho no me brindó mi boleta electrónica.	Correo Electrónico	11-06-2024	Se le informó que, luego de la evaluación realizada, se determinó que es competencia de la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. Ya que la administración actual del Circuito Mágico del Agua esta a cargo de la empresa municipal inmobiliaria de lima s.a. emilima ; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con Oficio N° 000009-2024-SERPAR LIMA - SGGD, el 10 de junio del 2024, para su respectiva atención
21	JUNIO	17/06/2024	LDRV	30gcp0262	-	MARIA FERNANDA ESPERANZA GUTIERREZ LLESQUEN	Las clases de natación del mes de febrero no se llevaron a cabo ya que la primera semana empezaron las suspensiones de clase indicando que la piscina no estaba APTA y cada día que tocaba clase indicaban lo mismo pidiendo disculpas e indicando que se iban a recuperar, terminó febrero y ofrecieron tomar clases sin pago adicional para el mes de Marzo sin embargo en mi caso no contábamos con disponibilidad de tiempo para acudir a esas clases durante Marzo. Muchas veces se preguntó como se resolvería el caso sin embargo no se brindó mayor opción que tomar las otras clases en compensación. Solicito que me devuelvan el dinero de la inscripción ya que considero que no se brindó el servicio por el cual pagué, al contrario fue un atentado contra los niños ya que al parecer que había un uso elevado de cloro o el sistema de bombeo no funcionaba correctamente lo cual fue dañino hacia la salud de los niños.	Correo Electronico	En espera	En espera
22	JUNIO	23/06/2024	LDRV	12vcj61d7	-	FELIPE ISLA POMA	No hay respuesta mi solicitud de de cita 2024-3298 no llaman. Está cita tiene como referencia al expediente 2024-1646 que indicaron que llamarían o enviarían documento de respuesta pero han pasado 60 días y no hay respuestaqueda a su responsabilidad las consecuencias legales de su retraso a través del silencio administrativo	Celular	25-06-2024	Archivado automáticamente porque no es un reclamo. Le informamos que lo que Usted manifiesta no corresponde a un Reclamo, sino a una queja, la cual remitiremos a la Subgerencia de Patrimonio Inmobiliario, para la atención correspondiente. Adicionalmente le informamos que puede comunicarse con la Subgerencia de Patrimonio Inmobiliario, a través del número 200-5493 anexo 5134 y el número de expediente asignado es el SGGD002024000161, con el que podrá realizar el seguimiento a su trámite.
23	JUNIO	29/06/2024	LDRV	z2ockn7qv	-	FREDY CRUZ CHAVEZ	Compre 3 entradas para ingreso al parque mencionado. Y no me dejan ingresar solo por contar con una cámara fotográfica. Indicándome que tengo que hacer un pago adicional de 50 soles por dicho equipo. Generandome molestia. Que yo anteriormente ya había ingresado en parque sinche roca y Huascar.	Correo Electronico	En espera	En espera