



"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 2025

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
1	ABRIL	02/04/2025	LDRV	j7ecwql49	-	RENZO YDEN LOPEZ CASTILLO	INFORME DE INCIDENCIA A: Emilio Chero Valencia (Gerente de Parques del Servicio de Parques de Lima (SERPAR) DE: Renzo López Castillo (Socorrista) ASUNTO: Incidencia en el club metropolitano Lloque Yupanqui FECHA Y LUGAR: Lima, 09/03/2025 Por intermedio del presente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento sobre el incidente sucedido el día domingo 09 de marzo del presente año, en el recinto de la piscina del club metropolitano Lloque Yupanqui. PRIMERA: Siendo el último turno aproximadamente a las 4:15 pm ingresaron 10 personas del sexo masculino entre venezolanos y peruanos a la zona de profundidad de 1.40 metros en donde me encontraba cubriendo mi punto de trabajo y cumpliendo con mi labor de socorrista al ver que estas personas se encontraban haciendo saltos mortales exponiendo la integridad de los usuarios bañistas, me acerqué a decirles que no estaba permitido realizar maniobras peligrosas ni saltos mortales y al ver que seguían incumpliendo las normas pedí llamar a seguridad por medio del jefe de grupo Elías Velásquez, el cual no me entendió en un principio y llamó al enfermero, mientras tanto mi persona seguía llamándoles la atención, ya que estas personas seguían realizando saltos mortales poniendo en riesgo su integridad y la de los bañistas entre ellos niños que se encontraban alrededor, por lo que los sujetos que estaban fuera se acercaron a mi persona y me empujaron por la espalda cayendo a la piscina. SEGUNDA: Ante la agresión hacia mi persona por parte de dichos sujetos, mi compañero Jesús Tovar se percató y le pasó la voz al jefe de grupo, el cual dió el aviso a la administración y pidió apoyo de serenazgos o policías. Durante ese tiempo se acercó el personal de seguridad Karen para ver lo que estaba pasando y al darse cuenta del tipo de personas que eran, se retiró por temor a represalias por parte de dichos sujetos. TERCERA: La administradora y dos guardaparques se apersonaron al recinto de la piscina para constatar el incidente, mi persona le informé de la agresión que había sufrido y pedí el apoyo de las autoridades como serenazgos o policías debido a que estás personas no solo ponían en riesgo la integridad de los trabajadores sino también de los usuarios.	Celular	2/04/2025	Estimado(a) Sr(a). RENZO YDEN LOPEZ CASTILLO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA. Al respecto, debemos informarle que hemos revisado detenidamente su reclamo, sin embargo lamentablemente ha sido DENEGADO debido a que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la normativa que regula la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, por lo que se ha derivado para su atención al área correspondiente. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455. Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.
2	ABRIL	02/04/2025	LDRF	2qoclr7zl	-	GERMAN ANTONIO DE LAMA SCHENONE	Buenas siendo las 320am nos despertó como acostumbra su camión cisterna tirando agua como locos al jardín y autos que están estacionados en la puerta de mi casa Antequera 838, auto recién lavado el domingo, le echan esa agua sucia que dejaron sapos y traen zancudos, quedando luego las marcas en mi auto cuando se seca, aparte de despertarnos con su bulla un poco de empatía para realizar el trabajo en horario normal y pedir al chófer del auto BVC 827 más cuidado y no echar esa agua sucia a mi auto. Busquen un mejor horario para realizar este trabajo sin perturbar el descanso de los propietarios.	Correo Electronico	7/04/2025	Estimado(a) Sr(a). GERMAN ANTONIO DE LAMA SCHENONE: Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado Mediante la presente le expreso un cordial saludo y a su vez me dirijo a usted luego de revisar su reclamo con código: 2qocldkle de fecha 02.04.2025 se les solicita que precise lo siguiente: - Su dirección de domicilio en donde se suscitaron los hechos que lo motivaron a consignar su reclamo virtual. - Haga mención dentro de que Club o Parque se suscitaron los hechos - En caso tuviese fotos del camión cisterna que hace mención en su reclamo, adjuntar. Cabe mencionar, que según el DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM de manera enunciativa el reclamo debe tratar según lo estipulado en el Art 4.- de la entidad de Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Asimismo, informar que Serpar Lima cumple con la función del riego de los Parques administrados por SERPAR - LIMA para el correcto mantenimiento de las áreas verdes.

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
3	ABRIL	02/04/2025	LDRF	w1rco0o95	-	CESAR JOSE EDWIN ANCAJIMA MARIN	Lo que sucedió fue que el día 22 de marzo del presente año, realicé una compra por la web para ir al Club Metropolitano Capac Yupanqui, Rimac - Lima, para ingresar a la piscina, total de personas 6 - 1 niño, 1 adulto mayor , 4 personas mayores). La compra la realicé por la página permitiéndome comprar para el día solicitado, llegando al monto de 52 soles(entradas al parque y entradas a la piscina). Cuando llegamos al Club Metropolitano, nos indican a mi familia y a mi que el servicio de piscina ya está operativo, pero como reitero, en la página me permitió comprar para la fecha solicitada, entonces una señorita de nombre Angie encargada del Club, nos dice que no podemos ingresar. Primero me dice que iba a hablar con el administrador del club para que en el lapso de 1 semana me devuelvan el dinero a través de yape, pero nunca lo hicieron, luego cuando contacto a la señorita Angie cuyo número de teléfono es 913344041, me dice que tengo que hacer una solicitud para que puedan desembolsar mi dinero, dado que fue error de la página permitiendo comprar sabiendo que el servicio de piscina ya no estaba disponible. Por favor solicito el reembolso de mi dinero por yape mi numero es 942029449 - César Ancajima Marin, dado que pagué por un servicio que nunca utilicé y todo por un error de disponibilidad de la piscina y la página web, permitiendo comprar sin antes ustedes validar si el servicio está disponible o no. Les recomiendo que coordinen los colabores de su página web y el club correspondiente para que no sucedan este tipo de inconvenientes. A continuación adjuntaré la captura del monto realizado por yape y las boletas de compras que llegaron a mi correo. Les solicito la devolución de mi dinero y espero tenga respuesta lo más pronto posible.	Correo Electronico	2/04/2025	Estimado(a) Sr(a). CESAR JOSE EDWIN ANCAJIMA MARIN: Através del presente, lo saludo y le ofrezco nuestras mas sinceras disculpas por las molestias que haya experimentado debido a esta situación. Deseamos infomar que se coordino con la Oficina de Tesoreria los mismo que manifiestan lo siguiente: " Al respecto se realizó la verificación del ingreso con fecha 22/03/2025 por el importe de S/ 52.00 (Cincuenta y dos con 00/100 Soles) importe que fue abonado en la cuenta de SERPAR LIMA" conforme se detalla (se adjunta imagen). Se procedio a verificar el pago, y se vienen realizando las gestiones administrativas necesarias, la devolución se tramitara a través del procedimiento regular, queremos informar que su reclamo a sido ACEPTADO. Valoramos enormemente su participación en el proceso de mejora continua de nuestros servicios. Sus comentarios nos ayudan a implementar mejoras significativas para garantizar que podamos ofrecerle la mejor experiencia posible en el futuro.
4	ABRIL	02/04/2025	LDRV	30gcdwd1z	-	DANIEL ELIAS YCAÑO AMAYA	Le saluda un ex trabajador (salvavidas), hasta el momento no recibo el pago correspondiente de los 7 dias trabajados del mes de ENERO. Ya es un abuso que hasta el día de hoy no cumplan con el pago.	Correo Electronico	7/04/2025	Estimado(a) Sr(a). DANIEL ELIAS YCAÑO AMAYA: Mediante la presente se le comunica que luego de revisar su reclamo presentado el 02.04.2025 con código de registro: 30gcdwd1z se requiere que precise su reclamo y adjunte evidencia, para proceder con el tramite correspondiente, según lo siguiente: - En que parque desarrollo funciones. - Trato de conversar con personal administrativo , y le explicaron los motivos por los cuales no efectuaban su pago. - Si tiene mas documentación con relación a su pago lo adjunta. Sin mas que decir, me despido. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
5	ABRIL	03/04/2025	LDRV	dp0cwdqp9	-	DARWIN DUVERLY CRUZADO MANIHUARI	El día 29.03 compre vía internet 4 entradas para el circuito mágico del agua (3 adultos + 1 adulto mayor) sin embargo no me llegó ninguna confirmación al correo, tampoco al teléfono móvil, solo tengo el voucher digital del descuento que se me realizó. - Mi nombre: Darwin Cruzado - Correo ingresado: darwin.cruzado.20@gmail.com - Teléfono ingresado: 970886516 Adjunto el voucher del descuento ya que solicito la devolución completa del pago realizado.	Correo Electronico	4/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DARWIN DUVERLY CRUZADO MANIHUARI.</p> <p>Através del presente, lo saludo y le ofrezco nuestras mas sinceras disculpas por las molestias que haya experimentado debido a esta situación.</p> <p>Deseamos informarle que se coordinó con la Oficina de Tesorería los mismo que manifiestan lo siguiente: " Al respecto se realizó la verificación del ingreso con fecha 29/03/2025 por el importe de S/ 17.50 (Diecisiete con 50/100 Soles) abonado en la cuenta de SERPAR LIMA" conforme se detalla: (se adjunta imagen). Se procedió a verificar el pago, y se vienen realizando las gestiones administrativas necesarias, la devolución se tramitará a través del procedimiento regular, queremos informar que su reclamo a sido ACEPTADO.</p> <p>Valoramos enormemente su participación en el proceso de mejora continua de nuestros servicios. Sus comentarios nos ayudan a implementar mejoras significativas para garantizar que podamos ofrecerle la mejor experiencia posible en el futuro.</p>

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	ABRIL	04/04/2025	LDRV	g1vcmvk17	-	JHON DINO FLORES PEREZ	EL DIA DE AYER 20 DE DICIEMBRE-24 DEJE MI VEHICULO ESTACIONADO EN EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA-PARQUE METROPOLITANO ALAMEDA LAS MALVINAS CON RUC. 20145913544 AL INGRESAR DE REALIZAR MIS COMPRAS AL ESTACIONAMIENTO ENCONTRE QUE MI VEHICULO HABIA SIDO ROBADO PARTE DE LA PANTALLA Y AUTORADIO COMPLETO DE INMEDIATO LE AVISO AL ADMINISTRADOR DEL ESTACIONAMIENTO. SOLICITO QUE EL PARQUE METROPOLITANO ALAMEDA LAS MALVINAS CON RUC 20145913544 SE HAGA RESPONSABLE DEL ROBO DE AUTOPARTES DE MI VEHICULO DE PLACA CEV619 YA QUE FUE DENTRO DE SU ESTACIONAMIENTO.	Celular	4/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JHON DINO FLORES PEREZ:</p> <p>A traves del presente lo saludo y le informamos que, hemos revisado detenidamente su reclamo y lamentamos profundamente cualquier inconveniente que haya experimentado en el Parque Metropolitano Alameda Malvinas durante su estancia en nuestra cochera. Sin embargo, según lo indicado por la Administración del Parque su reclamo lamentablemente ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Estimado(a) Sr(a). NORA MAGALLY PEÑA ROJAS:</p>
7	ABRIL	04/04/2025	LDRV	dp0cwwdvw	-	NORA MAGALLY PEÑA ROJAS	EN LA PLAYA 2 DEL ESTACIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD EN LA AV. ARGENTINA ESTACIONE MI VEHICULO BUM-077 A LAS 12:58 AL REGRESAR HORAS DESPUES ENCUENTRO AL VEHICULO CON MUESTRAS DE SALPICADURAS Y POLVO, ASI COMO UNA HUMAREDA Y SEÑALES DE FUEGO EXTINGUIDO EN EL COSTADO IZQUIERDO (LADO DEL CHOFER), ASI COMO SEÑALES DE HUMEDAD EN EL ENTORNO. AL ACERCARME A LA CASETA DE SALIDA ME ENTERO QUE EN MI AUSENCIA SE PRODUJO UN FUEGO DE CONSIDERACION AL COSTADO DE MI VEHICULO, DONDE TIENEN ACUMULACION DE DISTINTOS MATERIALES Y EL PERSONAL DE LA PLAYA JUNTO CON BOMBEROS LOGRARON CONTROLAR EL EVENTO. ASIMISMO DEJO CONSTANCIA QUE EL SR. ROGER LEON, ADMINISTRADOR DEL PARQUE, INDICO QUE ASIENTE LA DENUNCIA Y EL JUEVES LO DEBEN ENTREGAR. POR MI PARTE DI CUENTA AL SEGURO.	Correo Electronico	4/04/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que luego de revisar detenidamente su reclamo, podemos advertir que no refiere que se hayan producido daños en su vehículo.</p> <p>Asimismo, de acuerdo con lo expuesto por el Administrador del Parque Alameda Las Malvinas, debemos precisar que el incendio se produjo en la parte externa del Parque y se extendió hasta el centro de acopio del Parque, colindante a la Playa de Estacionamiento N° 02, realizándose las acciones urgentes e inmediatas para extinguirlo, habiéndose llamado a la Compañía de Bomberos, teniendo en consideración que se encontraba su vehículo cerca al lugar de los hechos, se dispuso de inmediato contener el fuego y que no llegue al referido vehículo y se registren daños, lo que se le informó a usted de lo ocurrido de la manera respetuosa y cordial, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de</p> <p>Estimado(a) Sr(a). INGRYD BARRERA GONZALES:</p>
8	ABRIL	06/04/2025	LDRV	743c5v450	-	INGRYD BARRERA GONZALES	Viné hacer uso del parque y vi el espacio de frontón , y en la entrada el Guardia me dijo que no puedo utilizarlo si no pago el adicional por el alquiler, cuando ese espacio está vacío y libre al público en horas tempranas de la mañana , donde soy la única visitante del parque.	Correo Electronico	7/04/2025	<p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que la Administradora del Club Metropolitano Santa Rosa manifiesta que se le explicó que el cobro se hace de conformidad con lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de SERPAR, su reclamo ha sido DENEGADO. Sin perjuicio de lo expuesto, se ha dispuesto mejorar la comunicación con los usuarios, reforzando los protocolos de información y manejo de reclamos.</p> <p>Quedamos a su disposición para cualquier consulta o asistencia adicional que pueda requerir.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
9	ABRIL	07/04/2025	LDRV	lrmcw0kmz	-	RICHARD ALEX MURGA BOCANEGRA	BUENAS TARDES, SOY VECINO DE SJL Y SIEMPRE HE FRECUENTADO EL PARQUE ZONAL CON MIS HIJOS, PERO HACE MAS DE 3 MESES NO HE PODIDO FRECUENTAR POR PROBLEMAS DE SALUD, EL DIA DE AYER RECEN AL VOLVER AL PARQUE ME DOY CON LA SORPRESA DE MUCHOS CAMBIOS QUIZAS PARA LA BUENA DIVERSION DE LOS NIÑOS PERO, PERO TODO ES LUCRATIVO EL AREA DE JUEGOS QUE ERA GRATIS AHORA TIENE INFLABLES Y COBRAN OSEA LO UNICO GRATIS DEL PARQUE ES EL PASTO A PESAR QUE SE PAGA ENTRADA PORQUE NO HAY NIGUN AREA PARA NIÑOS QUE SE GRATIS AL VALOR DE LA ENTRADA QUE UNO SIEMPRE VA, AHORA ES EL COLMO EL BAÑO TAMBIEN SE COBRA Y ESO ESTA MUY MAL AYER CUANDO INGRESE AL BAÑO Y SE PAGA UN PAGO UNICO QUE ES DE 1 SOL EL BAÑO NO TIENE NINGUNA MEJORA NO HAY AGUA ESTA SUCIO HUELE MAL NO HYA NADIE DE LIMPIEZA QUE QUIZAS UNO DIGA CON SATISFACCION PAGE PERO LO UNICO QUE HAN HECHO ES ALGIEN A COBRAR Y NO VER EL MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS, EL QUE LES HABLA DEBERIAN SACAR ESE COBRO Y VER UN AREA GARTIS QUE ERA PARA LOS NIÑOS EBAÑO EXPONGO PORQUE NO DBEERIAN COBRAR COMO EXPLIQUE ANTERIORMENTE QUE NO HAY MEJORAS, 1.- NO HAY BAÑO PARA DISCAPACITADO NO HAY AREA DE PAÑALERA DE CAMBIO NO ESTA LIMPIO Y ASEADO HO HAY AGUA CON PRESION LAS TASAS DE INODORO SUCIO EL QUE LES HABLA ES UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD QUE PERTENECE A LA CONADIS. ESPERO PRONTA RESPUESTA PARA PODER VER SI SE MEJORA O DENUNIAR ANTE A ENTIDAD CORRESPONDIENTE INDECOPI GRACIAS	Celular	9/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RICHARD ALEX MURGA BOCANEGRA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que debido a que los juegos del parque se encontraban obsoletos, fueron concesionados para dar un mejor servicio a nuestros usuarios, lo que ha recibido muy buena acogida según nos informa la administración del Parque, motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En relación a los servicios higiénicos le informamos que estos fueron concesionados en el mes de abril y que a la fecha se encuentran en buen estado de mantenimiento, sin perjuicio de ello se ha dispuesto verificar lo expuesto por usted en su reclamo virtual y comunicar al área competente para que también realice la supervisión correspondiente a efectos de evitar que situaciones particulares puedan perjudicar los servicios que el parque presta.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe.</p>
10	ABRIL	07/04/2025	LDRV	743c5v0qe	-	DANIELA XIMENA SHAPIAMA REYNA	Buenas tardes, por que no funciona el polideportivo del parque sinchi roca, desde su creacion esta deteriorandose , oxidandose, desperdiciando un lugar muy grande y confortable por lo techado y espacioso que se ve.	Celular	14/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DANIELA XIMENA SHAPIAMA REYNA:</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revision de su reclamo con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted. Se archivo automáticamente porque no se emmendó observación en el tiempo solicitado</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
11	ABRIL	07/04/2025	LDRV	Irmcw0k0e	-	STEPHANYE CRISTINA ESPINOZA VERA	EL DIA MIERCOLES HICIMOS UNA RESERVA DE CAMPO DE VOLEY ESPECIFICAMENTE CANCHA N3, LA CUAL LOS IMPLEMENTOS QUE SON DE USO COMUN EN ESTE CASO COMO ES LA NET SE ENCUENTRA EN MAL ESTADO, POR ENDE SI PAGAMOS POR UN SERVICIO MINIMO LOS IMPLEMENTOS DEBEN DE SER OPTIMOS PARA EL USO CORRESPONDIENTE NO PUEDE SER POSIBLE QUE LA NET ESTE TODA ROTA, PARCHADA CON BOLSAS , CUANDO NOS ACERCAMOS AL PERSONAL DE TURNO NOS INDICARON QUE NO CUENTAN CON NET QUE ES LA UNICA SI QUERIAS JUGABAS SINO TE RETIRABAS DONDE ESTA SOLUCION DEL PERSONAL PARA ELLO TIENEN O ASUMO DEBEN DE TENER UN PERSONAL CAPACITADO	Celular	9/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). STEPHANYE CRISTINA ESPINOZA VERA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO. Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos procedido a reemplazar la net para que los usuarios puedan disfrutar de su partido de voley en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui.</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios. Valoramos su confianza y seguiremos trabajando para ofrecerle la mejor experiencia posible en sus futuras visitas.</p> <p>Quedamos a su disposición para cualquier otra inquietud que pueda tener.</p>
12	ABRIL	08/04/2025	LDRV	r05c0lm25	-	FRANCISCO EDGAR RARAZ EUFRACIO	Siendo las 8:57pm estaba haciendo el recorrido por el parque fuimos intervenidos mi persona y mi familia fuimos intervenidos de manera violenta por el personal de seguridad del establecimiento acusándonos de ser personas que se dedican a robar. Fuimos difamados por el personal de seguridad y monitoreados aduciendo ser personas de mal vivir. todo esto sin prueba alguna de la acusación. también acoto, esto sucedió en presencia de mi menor hija de 3 años que se puso a llorar se asustó mucho, La persona a cargo se opuso a darme sus datos de las personas de las cuales sufrimos el mal trato	Correo Electronico	9/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FRANCISCO EDGAR RARAZ EUFRACIO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y, de acuerdo a lo informado por el personal administrativo del CMA, indicarle que el personal del Parque se acercó a conversar con su sobrino para explicarle que algunas usuarias habían reportado quejas de su persona y solicitar su versión de los hechos, siendo su sobrino quien se ofuscó y se puso a la defensiva, sin que en ningún momento se le difamara o indicara a usted o a su familia que fueran personas de mal vivir, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, queremos ofrecer las disculpas del caso por el malestar que sufrió usted y su familia en especial su menor hija, toda vez que en estas circunstancias el tono de voz puede no parecer el adecuado, por lo que se vienen realizando las acciones correctivas necesarias tales como la inducción al personal, en lo referente a la atención al usuario, a fin de evitar estar situaciones que ponen en duda la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes.</p> <p>Sin otro particular, agradecemos por su atención y lo invitamos a continuar disfrutando de nuestras instalaciones, ratificando nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
13	ABRIL	10/04/2025	LDRV	97kcvp0nl	-	JUAN CARLOS MEZA PEREZ	Me dirijo a ustedes para hacer presente mi queja y a la vez solicitar la devolución de mi dinero por el pago realizado a través de la página y no se llegó a separar la cancha con la hora acordada, el día 08 de abril a horas 11:01 pm realice la reservación para el día Miercoles 09 de abril a horas de 11pm a 12am la cancha de futbol para la cede Parque de los Anillos, llene todos mis datos y luego la pagina me redirigió a pagar con el código QR (adjunto imagen) posterior a ello, realice el pago con mi yape (adjunto imagen de muestra) asumiendo que ya estaba concretada, la gran sorpresa fue cuando llegamos a la cancha el día de ayer y me dicen que la hora de nosotros estaba siendo atendida por otro grupo que también habían separado la cancha y que nuestra reservación no estaba apareciendo en sus sistema y que reclamemos por este medio, no es la primera vez que yo separe la cancha ya he realizado unas 6 veces por lo menos y nunca he tenido problemas y es la primera vez que me siento indignado con este problema de su pagina por favor solicito la devolución del dinero a mi cuenta o numero de yape o plin Número de yape o plin: 947392643 Cuenta bhva: 0011-0142-0200803232 CCI	Correo Electronico	11/04/2025	Estimado(a) Sr(a). JUAN CARLOS MEZA PEREZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte de SERPAR LIMA y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, se realizó la verificación correspondiente y se constató que, en la plataforma de nuestro proveedor de pasarela de pago (Niubiz), el cobro se efectuó correctamente. Sin embargo, en nuestra plataforma, no se logró registrar la transacción debido a una intermitencia ocurrida durante el proceso de alquiler realizado por el usuario. Como resultado, la reserva no se visualizó en el sistema, quedando el espacio como disponible. Estimado(a) Sr(a). NATALY MICHELLE RIVERA FILBERTO:
14	ABRIL	10/04/2025	LDRV	nwncl6jer	-	NATALY MICHELLE RIVERA FILBERTO	Buenas noches, quisiera hacer una queja sobre el personal del parque zonal huascar, sucede que me obligaron a que mi perro usara bozal y resulta que había otros perros de raza bull (american bully) raza peligrosa, que si estaban pasando sin bozal porque según el señor de la puerta, (hombre moreno de 1.70 aprox y anteojos negros), el tamaño determina la peligrosidad, en mi caso, tengo una Golden retriever y siempre me han dejado entrar al parque con correa y collar con identificación, de esta misma manera me acerqué con mi mascota y me negaron el ingreso por el tamaño y supuesta peligrosidad de mi can, de igual manera le aclaré que siempre me han dejado entrar ya que mi can no es una raza peligrosa, habiendo tenido este problema, le pregunté al mismo hombre si me podían dar un reembolso de la compra de mis entradas, ya que me estaba hablando de una forma bastante desagradable, a lo que me respondió que si, lamentablemente este no fué mi única incomodidad ya que en caja, la señorita se reusaba a darme el reembolso, me puso mil excusas: qué no había más papel para imprimir más entradas y que debíamos darle el papel, estirado y sin arrugas, que no le habían informado que debía dar reembolso, a lo que tuve que explicarle la situación de la puerta y me respondió que habían colocado un aviso, cosa que era mentira ya que yo había verificado en la página misma si era necesario el uso de bozal para mí cachorra, su compañera de cabina si le decía que era correcto darme el reembolso pero ella se negaba, finalmente al decirle que iba a dejar una nota sobre ella en el libro de reclamaciones, accedió a darme el reembolso no son antes hacerme una advertencia de que la próxima vez si queremos un reembolso debemos darle el papel estirado ya que no cuentan con tanto papel para imprimir más entradas (algo cuestionable desde mi perspectiva), en el caso de una amiga que también asistió con su pastor australiano, la misma señorita si le negó la entrada y ella había comprado 4 entradas... A dónde se fueron esos 12 soles? Me gustaría que dialoguen con el personal que contratan para que puedan resolver problemas y aclarar cosas con amabilidad y con más tiempo de anticipación. Llevo años	Correo Electronico	11/04/2025	Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que manifiesta en su reclamo en el Club Metropolitano Huascar. Le informamos que, considerando que en la página web del Club Metropolitano Huascar, se establece el "Uso obligatorio de bozal para los canes de razas grandes y medianas", su reclamo ha sido DENEGADO. En cuanto a lo expuesto en el sentido que la precitada disposición no se vendría cumpliendo y que no habría recibido un trato adecuado de nuestro personal, le informamos que se ha dispuesto que se capacite nuevamente a nuestro personal para que expliquen de forma clara y sencilla los procedimientos establecidos y para que se dirijan al público usuario con cortesía, ya que su experiencia es muy importante para nosotros, por lo que nos comprometemos a continuar en la mejora de los servicios brindados a nuestros usuarios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
15	ABRIL	11/04/2025	LDRF	r05c02gv5	-	BRIAN JEREMY CERNA FERRER	El día 05 de abril del presente año, acudí a las instalaciones del Circuito Mágico del Agua con mi perrita Lila, con la expectativa de disfrutar del parque, basándome en la información que ustedes mismos difunden en sus redes sociales donde se promocionan como un establecimiento "pet-friendly". Para mi sorpresa y decepción, al intentar ingresar, el personal de seguridad me negó el acceso indicando que la entrada con mascotas solo está permitida en un horario restringido de 5:00 am a 11:00 am. Esta limitación horaria tan severa contradice fundamentalmente lo que comúnmente se entiende por "pet-friendly", que implica una bienvenida y accesibilidad mucho más amplias para las mascotas durante el horario operativo normal o principal del establecimiento. Considero que promocionarse como "pet-friendly" y al mismo tiempo imponer una restricción tan drástica (fuera del horario principal de espectáculos y mayor afluencia) es una práctica engañosa. Esta publicidad induce a error a los consumidores como yo, generando expectativas que no se cumplen y vulnerando nuestro derecho a recibir información veraz y transparente sobre las condiciones del servicio. Esta práctica de publicitarse como 'pet-friendly' mientras se aplican restricciones tan severas constituye una infracción a mis derechos como consumidor, específicamente al derecho a recibir información veraz y a no ser objeto de publicidad engañosa, conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571) y la Ley de Represión de la Competencia Desleal (DL 1044). La información proporcionada induce a error sobre las características y condiciones reales del servicio ofrecido para visitantes con mascotas. Por lo expuesto, solicito formalmente que EMILIMA S.A. cese el uso de publicidad que pueda resultar engañosa respecto a la admisión de mascotas y ajuste sus comunicaciones para informar de manera precisa y transparente las limitaciones existentes, en cumplimiento de la normativa vigente.	Correo Electronico	11/04/2025	Estimado(a) Sr(a). BRIAN JEREMY CERNA FERRER: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y a la vez expresarle nuestra preocupación por los hechos que considera para generar su reclamo. Se realizó la coordinación con el despacho correspondiente por lo mismo que la Gerencia de Parques señala lo siguiente "luego de revisar detenidamente su reclamo y de verificar que en el mismo solicita "(...) formalmente que EMILIMA S.A. cese el uso de publicidad que pueda resultar engañosa respecto a la admisión de mascotas y ajuste sus comunicaciones para informar de manera precisa y transparente las limitaciones existentes, en cumplimiento de la normativa vigente. (...)” debemos informarle que el CMA viene siendo administrado por el Servicio de Parques de Lima, por lo que no es posible atender su reclamo" Sin perjuicio, debemos agregar que SERPAR LIMA promueve la inclusión de mascotas en los parques que administra, como muestra de ello cuenta con el programa "Jueves de Patitas" para que nuestros visitantes puedan disfrutar momentos de sana distracción en compañía de los canes del hogar, siempre que cumplan con el protocolo de seguridad correspondiente. "Sin embargo, debemos precisar que debido a que dicho programa no se encuentra contemplado en el Circuito Mágico del Agua y no es posible el ingreso con mascotas en el horario de 3:00 pm a 10:00 pm, debido a que durante dichas horas el parque cuenta con alta demanda
16	ABRIL	13/04/2025	LDRV	r05c024jv	-	ROSARIO ISABEL BALLON PUMAPILLO	El día 13/04 hice un pago por la pasarela por S/10 para adquirir entradas al parque zonal Yoque Uluapanqui y a la piscina. Utilice la 1era opción pago con tarjeta de debito/crédito y utice el QR, mi banco proceso el pago pero luego no había forma de continuar en la página, es decir el proceso con Uds. Quedo en stand by pero ya el banco había realizado el pago. Tuve que volver a hacer el pago utilizando la 2da opción paga con Qr y ahí sí se hizo con éxito. Por favor el pago que no procesaron si lo podrían hacer válido para mi acceso en otra fecha similar, sab o dom o feriado.	Correo Electronico	14/04/2025	Estimado(a) Sr(a). ROSARIO ISABEL BALLON PUMAPILLO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se coordinó con la Gerencia de Parques, los mismo que manifiestas lo siguiente "con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la administración del Club Metropolitano Uloqe Yupanqui ha dispuesto que se valide el importe de S/. 10.00 para el ingreso al parque en otra fecha similar, sábado, para lo cual deberá comunicarse al siguiente número de celular: 943 817 633", por lo antes expuesto su reclamo ha sido ACEPTADO, Su retroalimentación es invaluable para nosotros, le agradecemos por tomarse el tiempo para hacernos saber acerca de su experiencia, ya que
17	ABRIL	13/04/2025	LDRV	43ecmvq4e	-	JOEL EUGENIO LEON JURADO	alquilamos el campo sintético número 3 de fútbol 11 de 8 am a 9 am número 3 el cual costo 205 soles lo separamos por la plataforma, he venido alquilando del año pasado el mismo y nunca me han cobrado una entrada de ingreso por cada jugador, si una nueva disposición quiero que lo hagan saber para presentar mi reclamo en otras instancias.	Correo Electronico	14/04/2025	Estimado(a) Sr(a). JOEL EUGENIO LEON JURADO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que debido a que algunos usuarios indican que usarán solo la cancha de fútbol, pero luego se quedan disfrutando del parque, SERPAR LIMA ha establecido que los usuarios que ingresan al parque deben pagar la entrada incluso en el caso en que alquilen la cancha de fútbol conforme al tarifario establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE, en ese sentido su reclamo ha sido DENEGADO. En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse con la administradora del Parque, a través del siguiente número de celular: 943 817 633, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
18	ABRIL	14/04/2025	LDRV	ve0c0v4gp	-	LIZBETH GRACIELA POMALIMA MEZA	Mi reclamo es que ayer mi menor hija sufrió un accidente en los juegos inflables. tuvo un corte que le tuvieron que coser 8 puntos. En el momento del accidente el juego no tenía un botiquín solo la encargada me ofreció una bendita. No es posible que no cuenten con lo necesario y básico para la atención al público. Los accidentados fueron dos niños yo salí llevando de emergencia a mi hija a la clínica el niño se quedó en el parque las personas que se quedaron me indicaron que pasaba el tiempo y no iban ayudarlo.	Celular	14/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). LIZBETH GRACIELA POMALIMA MEZA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle nuestra preocupación por los hechos que generan su reclamo virtual y que esperamos que su menor hija se encuentre bien.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que debido a que el Parque Zonal Sinchi Roca y todos nuestros Parques Zonales cuentan con tópicos atendidos por Técnicos en Enfermería, los cuales están equipados con los implementos adecuados y necesarios para brindar primeros auxilios a nuestros usuarios de acuerdo al protocolo de atención de emergencias que establece que de acuerdo a la gravedad, la emergencia se atiende en el mismo tópico o se coordina la evacuación al Centro de Salud más cercano, y a que el día de los hechos no se reportó el incidente en el tópico del parque; su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le informamos que el Administrador del Parque ha procedido a implementar las acciones pertinentes para prevenir cualquier eventualidad en las áreas destinadas para los niños y, a reiterar a los concesionarios la necesidad de que mantengan botiquines en buenas condiciones y que en caso se presenten situaciones como la descrita en su reclamo, informen adecuadamente a los usuarios cómo llegar al tópico o que de lo contrario den aviso a los guardaparques o al tópico para que el técnico en enfermería se acerque al lugar en el que se encuentra el usuario que necesita atención.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de</p>
19	ABRIL	14/04/2025	LDRV	743c5o90o	-	THALIA SANDRA ROSAS PANDURO	CON FECHA 26 DE ENERO 2025, ME PRESENTE CON MARISIELO ROJAS EN EL CARGO DE SUPERVISORA DEL CREA DEL CLUB METROPOLITANO HUASCAR - BOSQUE MAGICO ENCANTADO- CONVERSE CON ELLA "Y LE SOLICITE QUE NO SE OLVIDE DE MI YA QUE ANTES DE ELLO HUBO PREVIA COMUNICACIÓN, DONDE ME OFRECE UN ESPACIO DENTRO DEL PARQUE HUASCAR, DONDE PODRE INGRESAR COMO CONCECION COMO VENTA DE ALIMENTOS PIQUEOS, DONDE ELLA ME REFIERE "YA TE APUNTE EN LA LISTA Y LA LICENCIADA TE LLAMARA", EL 30 DE ENERO DEL 2025, ME INCITA LA SRA. MARICIELA A PAGAR \$/1500 SOLES EN UN MENSAJE "PORFA THALIA ME INDICA LA LICENCIADA QUE ABONES ANTES DE INGRESAR", DESPUÉS DE ELLO SE MANTUVO UNA CONVERSACIÓN DONDE ELLA ME SOLICITA EL ABONO. EL 31 DE ENERO DEL 2025, SOLICITO EL INGRESO PARA EL PARQUE, DONDE NO ME DEJAN INGRESAR SIN LA AUTORIZACIÓN DE LA SRTA. MARISIELO DONDE ELLA SE COMUNICO CON EL GP Y ME DEJARON INGRESAR. EL 11 DE FEBRERO REALIZO EL ABONO DE LOS 1500 SOLES A NOMBRE VALDIGLESIAS CARBAL JE SUS, DONDE ELLA ME DICE QUE" ESE NOMBRE ES EL CORRECTO", CAPTURA QUE DEJO COMO ANEXO. EL 15 DE FEBRERO ME PIDE COLABORAR CON LOS PASAJES DE LOS PAYASOS (ADJUNTO EVIDENCIA). EL 20 D FEBRERO SOLICITA LA MISMA SEÑORA MI LISTA DE PERSONAL QUE VA A TRABAJAR. TODO EL MES TUVE UNA COMUNICAICON FLUIDA CON LA SRTA. YA QUE ELLA SE PRESENTABA COMO LA ENCARGADA DEL PARQUE. EL 22 DE FEBRERO SOLICITO COLOCAR MESAS Y SILLAS LO QUE ELLA ME INDICA QUE ESO AUTORIZAN DE LOS DE ARRIBA. EL 16 DE MARZO ME INDICA QUE ME RETIRE DEL ESPACIO ARRENDADO Y QUE EL CONTRATO, ES POR LOS 1500 SOLES A LO QUE LE SOLICITO MI CONTRATO ENTRE MAS CONVERSACIONES EN ESE MISMO DIO, A LO QUE ME INDICA QUE POR UN MES NO SE HACE CONTRATO A LO QUE LE SOLICITO EL CONTRATO Y ME INDICA QUE SE HARÁ UN CONTRATO CON LAS COSAS PUNTUALES PERO YA NO A LO QUE YO VENIA REALIZANDO EL 17 DE MARZO ME ENVÍA UNOS VÍDEOS Y MENSAJES EN LOS CUALES DECÍA "MARISIELO RETIRALA YA NO VA MAS CORTALE SU CONTRATO Y	Correo Electronico	15/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). THALIA SANDRA ROSAS PANDURO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que se coordinó con la Gerencia de Parques del SERPAR - LIMA y manifiestan lo siguiente: "hemos revisado detenidamente su reclamo, sin embargo debemos informarle que su reclamo virtual ha sido DENEGADO debido a que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la normativa que regula la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, encontrándose en trámite una solicitud presentada por usted en la mesa de partes de nuestra entidad con relación al mismo tema".</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

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	ABRIL	15/04/2025	LDRV	j7ecw742n	-	CRISTINA MARLENE FERNANDEZ TOMAS	RECLAMO POR TERRENO ADJUDICADO EL 08/09/2024 EN LA SEGUNDA CONVOCATORIA DE SUBASTA PUBLICA N° 001-2024-SERPAR-LIMA Con fecha 12/09/2024 se presento el expediente 1061-2024 para la elaboracion de la minuta DEL LOTE ADJUDICADO NUMERO 26 DE LA MANZANA ES DE LA URBANIZACION SAN ANTONIO DE CARABAYLLO 2 DISTRITO DE CARABAYLLO LIMA LIMA. QUE SIENDO HOY MAS DE 7 MESES QUE NO ME ENTREGAN LA MINUTA,ME VEO EN LA NECESIDAD DE REALIZAR EL RECLAMO Y QUE ME SIENTO indignada POR QUE YO HE ESTADO LLAMANDO VARIAS VECES SIN RESPUESTA Y HOY QUE LLAME recien esperando media hora en el telefono ME INDICAN QUE LO acaban de ENCONTRAR?? COMO ES POSIBLE tanta irresponsabilidad y QUE FALTA DE Respeto Y CONSIDERACION !!! Es decir si yo no llamo ,nunca lo hubieran buscado y asi PASABA EL TIEMPO SIN que me entreguen LA MINUTA QUE tal IRRESPONSABILIDAD!! SOLICITO A LA BREVEDAD LA ENTREGA DE LA MINUTA DEL LOTE ADJUDICADO ATTE. CRISTINA FERNANDEZ TOMAS JULIO CESAR ESPINOZA MUÑANTE	Correo Electronico	15/04/2025	Estimado(a) Sr(a). CRISTINA MARLENE FERNANDEZ TOMAS: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, se realizó la coordinacion con el despacho correspondiente por lo mismo que la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario - OGAPI manifiesta lo siguiente: "En atención al pedido realizado por la señora Cristina Marlene Fernández Tomas, debemos indicar que se tuvo comunicación vía WhatsApp informando el estado de su trámite de elaboración de minuta de compra venta. Debemos indicar que, se estuvo a la espera de la inscripción de poderes de la actual Gerente General, para la suscripción de la minuta, el cual ya se encuentra inscrito; por lo que a la fecha su minuta se encuentra elaborada y firmada por la Gerente General, asimismo se envió un mensaje de coordinación para agendar su visita a nuestra sede ubicada en el Club Metropolitano Cahuiide, para la suscripción de la antes mencionada y la entrega de los documentos correspondientes, para la formalización de la compra venta".
21	ABRIL	15/04/2025	LDRV	krqc7ongq	-	CARMEN URSULA BARRIENTOS CCOYLLO	Que de la subasta realizada en el año 2023 por parte de SERPAR y habiendo adjudicado el predio ubicado en el Lote 1 de la manzana A de la urbanización Fundo Pariachi del distrito de Ate cuya partida es N°13153690 al momento no puedo elevarlo a RRPP debido a que faltan documentos que me entreguen. Solicité por mesa de partes virtual cuyo expediente 2025-1060 no lo resuelven desde 03/02/2025 A) A mi seguimiento e insistencia solicité se me entregue los documentos que ya se tienen, y la entrega se dio en fecha 21/03/2025.Quedando pendiente el ítem 1. Que según relata el trabajador de Serpar Jose Moquillaza, el área de tesorería no le entrega y escapa de sus manos dicha entrega. (Ver adjunto). B) Por otro lado, el 21/03/2025 se me entrega una copia simpe del ítem 5, debiendo de ser esta una copia certificada, por lo que también estaría pendiente Ver documento adjunto, esta el detalle	Correo Electronico	15/04/2025	Estimado(a) Sr(a). CARMEN URSULA BARRIENTOS CCOYLLO: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y a la vez expresarle nuestra preocupación por los hechos que considera para generar su reclamo. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se coordino con la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario los mismos que manifiestan lo siguiente: "que se le indicó a la administrada que se había solicitado a la Oficina General de Administracion y Finanzas el pago de los tributos municipales de los predios ubicados en el distrito de Ate del año 2025, en razón a la firma de la cláusula adicional efectuada por la administrada. En ese sentido con fecha 25-05-2025, la antes mencionada oficina efectuó el depósito a las cuentas correspondientes de la Municipalidad, por lo cual con fecha 28-05-2025 la municipalidad de Ate, emitió los recibos correspondientes con lo cual finalmente se puede solicitar la Constancia de No Adeudo, la cual será entregada a la administrada, en cuanto sea emitida por la Municipalidad
22	ABRIL	16/04/2025	LDRV	43ecmv214	-	GEOVANI IVES ESPINOZA RUIZ	Asunto: Solicitud de mantenimiento de canchas sintéticas Buenos días, Queremos manifestar nuestra preocupación por el estado actual de las canchas sintéticas, ya que su deterioro está ocasionando lesiones recurrentes entre los jugadores. Aunque se nos alquilan como canchas de grass sintético, en realidad presentan una superficie predominantemente de caucho, con escaso revestimiento verde y múltiples huecos. Asimismo, las mallas que rodean las canchas muestran signos evidentes de oxidación y descuido, lo que agrava aún más las condiciones de juego y la seguridad de los usuarios. Por tal motivo, solicitamos atentamente que se realice el mejoramiento, cambio o reparación del grass sintético, con el fin de garantizar un espacio seguro y adecuado para la práctica deportiva, evitando riesgos para la salud de los jugadores. Agradecemos su pronta atención a este asunto y quedamos atentos a su respuesta. Atentamente, Geovani Espinoza	Correo Electronico	16/04/2025	Estimado(a) Sr(a). GEOVANI IVES ESPINOZA RUIZ: Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas. Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO y que la administración del parque viene realizando las gestiones administrativas necesarias para poder brindar el servicio de canchas sintéticas en óptimas condiciones, por lo que se viene evaluando las alternativas de solución, las mismas que se realizaran a la brevedad posible. Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
23	ABRIL	17/04/2025	LDRV	mn3czeq37	-	ANA MARIA CHISPA JULCA	El día 17 de abril a a las 13:22 ingrese al parque con mi familia y dos niños , podemos observar la presencia de personas ingresando con sus animales (muchos animales canes). Los animales tienen necesidades fisiológicas pero no es el lugar apropiado. Cabe resaltar que es un centro recreacional donde concurren niños,adultos y adultos mayores, siendo estos personas vulnerables ante muchas enfermedades,sobre todos nuestros niños. Por otro lado no hay responsabilidad de parte de los dueños de estos animales en limpiar sus excrementos d esos animales. Es por ello mi reclamo basándose con la presencia de excremento en el piso, césped y la arena donde están los juegos, en el cual ese mismo día se pudo observar excremento seco en la arena en la que juegan directamente los niños. De antemano dar las por la atención a este reclamo esperando se pueda dar solución a este problema que puede ocasionar enfermedades severas.Gracias	Correo Electronico	22/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANA MARIA CHISPA JULCA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle lo siguiente en atención a su reclamo:</p> <p>El SERPAR LIMA ofrece los Jueves de Patitas, para que nuestros visitantes puedan disfrutar momentos de sana distracción en compañía de los canes del hogar en espacios amplios, limpios y seguros, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, le agradecemos su participación en la mejora de nuestros servicios y le informamos que se ha procedido a solicitar al personal que refuerce en los visitantes que son los responsables del cuidado de su mascota y recojo de las excretas, por lo que deben ingresar llevando bolsas de excretas con la finalidad de que el parque se encuentre limpio y en buenas condiciones para todos nuestros usuarios, en especial usted y su familia.</p> <p>Asimismo, se ha solicitado que los guardaparques hagan mayor seguimiento a los visitantes que ingresan con mascotas en lo que se refiere a la limpieza de estas y de los espacios que utilizan, además de haberse reiterado al personal de limpieza que sea más meticuloso en la limpieza del parque.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p>
24	ABRIL	18/04/2025	LDRV	2qocl2w5k	-	ARACELI JASMIN PEREZ HUAMANI	Buen día : El día 18 de abril me acerque a las 8.20 am al. parque yoque yupanqui, al igual que en ocasiones anteriores el personal de la puerta me indico que tenía que pagar, les mencione que era horario deportista, ellos me dijeron que es hasta las 8 am, denotando su falta de capacitación para la atención al público, les dije que es a las 8.30 entonces me dijeron que podía ingresar y que solo tenía 9 minutos para usar el parque, sin embargo el reglamento de deportista es claro, tú puedes ingresar hasta las 8.30 para realizar las actividades que mencionan y solo usar los espacios autorizados, sin embargo la señora Nancy Zavala, que no sé que función cumple en el parque, insistía que no podía ingresar, le comenté que no tengo problema con pagar y que presentaría mi reclamo, al escuchar esto insistió que solo podía ingresar 9 minutos y tenía que dejar mi DNI. Por lo que le indique que pagaría la tarifa normal e ingresaría, me acerque a la ventanilla y pague el monto indicado. Mi reclamo tiene por objetivo que se capacite al personal en trato al usuario, conocimiento del reglamento sobre tarifas e ingresos, ya que no es la primera vez que me sucede, cuando vengo los fines de semana ya sea 7 u 8 de la mañana te obligan a que pagues porque dicen que el horario libre es de lunes a viernes cunado en la plataforma dice lo contrario. ADJUNTO comprobante de pago como evidencia de la hora	Correo Electronico	22/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ARACELI JASMIN PEREZ HUAMANI:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que con el objetivo de optimizar nuestra atención y ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros usuarios, SERPAR LIMA ha establecido el horario de ingreso gratuito al parque, el mismo que inicia a las 6:00 a.m. y concluye a las 8:30 a.m., sin embargo debido a que hay muchos usuarios que se quedan en el parque luego de ese horario y luego no hacen caso a las indicaciones de los guardaparques para que se retiren, se permite el ingreso de los visitantes hasta las 8:00 a.m. y se solicita amablemente que muestren su DNI ; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

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
25	ABRIL	18/04/2025	LDRV	zzoc6pv6o	-	JHONNY WALTER GARRIDO PONTE	Falta de información al momento de ingresar, respecto al pago de entradas adicionales después de realizar el pago de alquiler de cancha de futbol. - Según la Ley N°29571-Código de protección y defensa del consumidor, establece que todo cobro tiene que e4star informado mediante todos los medios de cobros, pagina web.	Celular	22/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JHONNY WALTER GARRIDO PONTE:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, que con el objetivo de optimizar nuestra atención y ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros visitantes, SERPAR LIMA ha establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE que el ingreso gratuito al Parque, es de lunes a domingo de 6 a.m. a 8:30 a.m. y que este horario es solo para correr y ejercitarse, y no es válido para el uso de canchas, ni el ingreso con bolsas, pelotas y mochilas; en consecuencia los usuarios deben pagar el ticket para ingresar al parque en cualquier otro horario así como el alquiler de la cancha de fútbol en caso que deseen usarla, en ese sentido su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
26	ABRIL	19/04/2025	LDRV	30gcd94j7	-	FLAVIO GAMBINI SANTA CRUZ	Que,nos discriminaron y violentaron psicológicamente,económicamente por ser adultos mayores. Contraviniendo las Leyes(vigentes) Ley N° 27444 Ley N° 30490 Ley N° 30407 Somos 05 personas afectadas en nuestros derechos fundamentales Al igual que nuestros peluditos y peluditas sin motivo alguno.	Celular	22/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FLAVIO GAMBINI SANTA CRUZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que, considerando que en el Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE del SERPAR LIMA se ha establecido la gratuidad para el ingreso de adultos mayores a nuestros parques a partir de los 65 años, lo que no vulnera la Ley N° 30490, Ley del Adulto Mayor; su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de lo expuesto, le ofrecemos las disculpas del caso por el malestar que ha manifestado haber sufrido usted y las personas que lo acompañaban, informándole que el Club Metropolitano Huascar ha dispuesto la inducción al personal a efectos de que puedan brindar de manera correcta la información correspondiente al acceso al Club, agregando que el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA valora profundamente la igualdad y el respeto a las personas, condenando cualquier acto de discriminación.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de la página web https://www.serpar.gob.pe/ o a los teléfonos (01) 2005455 / (01) 4331546.</p> <p>Reiteramos nuestro compromiso en la mejora continua de nuestros servicios y en la atención a nuestros visitantes. Agradecemos su comprensión y esperamos poder atenderlo nuevamente en el futuro.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
27	ABRIL	22/04/2025	LDRV	0z2ce95mw	-	OSCAR JAVIER LOYOLA BORDA	ALQUILAMOS EL CAMPO B DEL POLIDEPORTIVO Y LO ENCONTRAMOS SUCIO(DEMACIADO POLVO EN LA SUPERFICIE DEL CAMPO) , LO QUE PROVOCA CONSTANTES RESBALONES, ESTO VIENE SUCEDIENDO EN REITERADAS OCASIONES YA QUE ALQUILAMOS DICHO ESPACIO CON REGULARIDAD, SOLICITO SE LIMPIE LA SUPERFICIE DE LA CANCHA.	Correo Electronico	22/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). OSCAR JAVIER LOYOLA BORDA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que el polideportivo del Club Metropolitano Flor de Amancaes es aseado diariamente por el personal de limpieza asignado a estas instalaciones pero es debido a la infraestructura del polideportivo, que cuenta con filas de ventilación ubicadas en ambos frentes, como parte de su diseño arquitectónico; que ingresan partículas de polvo del ambiente exterior, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>No obstante ello queremos agregar que con la finalidad de mejorar las condiciones de uso de las losas y brindar un servicio de mayor calidad a nuestros usuarios, se ha dispuesto, a partir de la fecha, realizar una jornada adicional de limpieza en las tardes, complementando la limpieza habitual que se efectúa en las mañanas. Esta acción se ejecutará antes de la culminación de la jornada del personal operario.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de</p>
28	ABRIL	23/04/2025	LDRV	5lqckok3r	-	ELISEO JUAN ZARATE PEREZ	En el parque municipal, sede Tungasuca, ingresé con mi menor hijo de 2 años y 10 meses, ya que frecuentemente acude a este lugar para hacer uso de las áreas verdes y juegos infantiles. Al no haber personal en la entrada ni en la caja, el menor empujó la puerta, que estaba semicerrada, y accedió sin inconvenientes. Como padre, ingresé también para proceder con el pago correspondiente cerca de la caja. Luego de unos minutos, el menor insistió en dirigirse al área de juegos, motivado por su interés natural. Al avanzar, antes de llegar a dicha zona, una trabajadora del área de servicios nos interceptó de manera alterada y prepotente, preguntando qué hacíamos allí y señalando que el ingreso no estaba permitido sin autorización previa, incluso si la puerta ya se encontraba habilitada. Indicó que, si no se encuentra en la zona de atención, se le debe llamar a viva voz desde el fondo del local, lo cual no es un procedimiento claro ni adecuado, sobre todo considerando la presencia de niños. Agregó además que “si fuera su casa, no permitiría que alguien entre así”. Fui retirado del establecimiento, generando una fuerte frustración en el menor, quien acude regularmente a este parque como parte de su esparcimiento. Este tipo de situaciones, lejos de promover el uso saludable de espacios públicos, generan rechazo y desmotivación. Solicito lo siguiente: 1. Que se asegure la presencia de personal en la entrada durante todo el horario de atención. 2. Que se informe claramente sobre si los niños menores de 2 años deben pagar ingreso, incluso si el monto es simbólico. 3. Que se establezcan opciones de pago adecuadas, ya que en la actualidad no se cuenta con cambio y sólo se acepta pago exacto. 4. Que se aclare si es parte del reglamento restringir el acceso a niños cuando instituciones educativas ocupan las instalaciones para sus actividades deportivas. 5. Que se realice una inspección técnica de las instalaciones, ya que existen juegos en mal estado, como el sube y baja, con maderas faltantes que representan un riesgo grave de lesiones para los menores. 6. Que se señalen claramente los juegos fuera de servicio o en condiciones no aptas para su uso. Agradezco la atención al presente reclamo y espero que se	Correo Electronico	23/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ELISEO JUAN ZARATE PEREZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por el SERPAR y expresarle nuestra preocupación por los hechos que expresa en su reclamo.</p> <p>Asimismo, le informamos que según lo expuesto en su reclamo virtual usted señala que los hechos sucitado fueron en el parque municipal, sede Tungasuca, debemos comunicarle que no es parque que este bajo la administracion del SERPAR, por lo que su reclamo a sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 200-5455 / (01) 433-1546, ratificándole nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p> <p>Agradecemos su atención, y le reafirmamos nuestro compromiso en la mejora continua de los servicios que se brindan en nuestros parques.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
29	ABRIL	23/04/2025	LDRV	97kcv5eqq	-	ALISSON GERALDINE VALENCIA PACHECO	La atención de la piscina solo está habilitada los días viernes, sábado y domingo, por disposición de la Gerencia de Parques, lamentablemente en la página web de SERPAR o en el sistema, aparentemente no está restringido la venta de servicios de piscina para esos días, ello género que la usuaria ALISSUN GERALDINE VALERIA PACHECO, pueda comprar sin ninguna restricción el servicio de piscina para el día jueves 17 de abril.	Correo Electronico	24/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ALISSON GERALDINE VALENCIA PACHECO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y a la vez expresarle nuestra preocupación por los hechos que considera para generar su reclamo.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se coordino con el area competente, con la Oficina de Tesoreria los mismos que manifiestan lo siguiente: En atención al reclamo presentado por la Sra. Alisson Geraldine Valencia Pacheco, y conforme a lo indicado en su comunicación, se informa que la devolución del monto correspondiente a S/ 6.00 (seis con 00/100 soles), se gestionó a través de una Orden de Pago Electrónico (OPE) esta modalidad ha sido adoptada considerando que la ciudadana no ha proporcionado una cuenta bancaria para realizar el abono correspondiente. Por tanto, se ha optado por la vía más adecuada según nuestros procedimientos dispuesta por el MEF.</p> <p>Detalles de la devolución:</p> <p>Modalidad: Orden de Pago Electrónico (OPE) Entidad bancaria: Banco de la Nación Inicio de disponibilidad: A partir del viernes 06 de junio de 2025 Monto a cobrar: S/ 6.00 Requisito: La beneficiaria deberá acercarse personalmente a cualquier agencia del Banco de la Nación y presentar su DNI, indicando que tiene</p>
30	ABRIL	24/04/2025	LDRV	ve0c03661	-	JENNY VANESSA JOHANNA ROSALES PEÑA	Buenos días, soy una persona que vive en VES hago deporte hace varios años, de ves en cuando corro en el parque Huascar, el parque tomo la iniciativa de poder dejarnos entrar a hacer deporte por las mañanas hasta las 8:30 am hace un tiempo piden DNI para entrar cosa que me parece genial para identificarnos hoy hacia mi rutina y me vine a dar las 2 vueltas a la laguna cómo aveces lo hago y olvidé mi DNI ayer lo dejé en mi trabajo y no lo pude traer hoy al parque le explico a la señora lo sucedido y por favor que si puede hacer una excepción por hoy que le enseñó mi Foto de mi DNI en el celular y que sólo daría 2 vueltas a la laguna como siempre lo hago o por último pagaría la entrada que NO tengo problemas por ello y su respuesta rotundamente fue No la señora no fue muy amigable de principio pero igual le consulté, le pedí su nombre porque me decía que es la encargada y no quería decirlo hasta que me VOTO del parque y de tanto insistirle se identifique me enseñó su fotochet. Yo soy una persona que hace 45 años vivo en Villa, ama de casa deportista le dije que si pudiera por esta Vez Hacer una excepción para hacer mi rutina pero desde el principio fue un NO rotundo y una falta de empatía hacia uno sinceramente yo reconozco que es una norma y un procedimiento pero también sé que se PUEDE hacer excepciones porque yo también trabajo con clientes y público y aveces pasan imprevistos. La señora nunca escucho ni fue empatica pienso que cumplió las normas y los procedimientos pero sé que también se pudo manejar por el simple hecho de solo decir por esta vez pero eso lo maneja el personal de dirección y bueno así creo maneja las situaciones aquí. Tratar temas con personas es delicado y no se trata del cliente tiene la razón sólo se aprende a manejar ciertas situaciones con amabilidad y servicios porque ante todo somos personas y merecemos un buen trato. Agradecere las respuestas de mi reclamo. PD siempre nuestro lo bello que es el parque haciendo deporte. Allí está la señora que no fue tan amable. Sra Betty Taype Villa El Salvador 25 de Abril	Correo Electronico	24/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JENNY VANESSA JOHANNA ROSALES PEÑA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que con el objetivo de optimizar nuestra atención y ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros visitantes, SERPAR LIMA ha establecido el horario deportivo gratuito (Solo para caminar o correr), el mismo que inicia a las 6:00 a.m. y concluye a las 8:30 a.m. Sin embargo, debido a que hay usuarios que se quedan en el parque luego de ese horario y no hacen caso a las indicaciones de los guardaparques para que se retiren o paguen la entrada correspondiente, es que se solicita el DNI; por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Asimismo, le informamos que el personal que la atendió manifiesta que en ningún momento se le trató mal, siendo usted quien se ofuscó, sin embargo se le ofrecen las disculpas del caso por el malestar que considere haber sentido agregando que a veces puede suceder que el tono de voz no parezca el adecuado, por lo que la administración del parque viene reforzando en el personal las habilidades de comunicación y atención al público, a fin de evitar dudas en la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

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
31	ABRIL	24/04/2025	LDRV	j7ecw1dqp	-	ANGEL CASTRO OLAGUIVEL	EL DÍA 24 DE ABRIL DEL 2025, TUVE UNA AUDIENCIA CON EL SR. EMILIO CHERO BALENCIA GERENTE DE PARQUES, ANTE MI SOLICITUD POR LA ESTAFA CONTRACTUAL EN EL PARQUE HUASCAR, CON EL CÓDIGO DE RECLAMO: 743c5o90o HECHO EL DÍA 14 DE ABRIL DEL 2025, PROCEDIO A INFORMAR QUE LA PARTE CREA A SIDO ARRENDADA AL SR. JESUS VALDIGESIAS CARBAJAL ME INDICO "QUE EL PUEDE HACER Y DESAHACER EN SU PARTE ALQUILADA LO QUE A EL LE SEA CONVENIENTE", "Y QUE TENDRÍA QUE COMUNICARME CON EL PARA QUE ME SOLUCIONE LA ESTAFA CONTRACTUAL" ANTE SU RESPUESTA PROCEDÍ A SOLICITARLE SU NUMERO DE TELÉFONO DE DICHO SEÑOR, Y EL SE NIEGA A DÁRMELO, Y ME SEÑALO "QUE EL SR. ALMEIRA JUAN CARLOS (JEFE DE CONTRATOS) ES EL QUE ME PUEDE PROPORCIONAR DICHA INFORMACIÓN" PROCEDÍ A DECIRLE QUE ME APOYARA CON DICHA INFORMACIÓN PARA DISMINUIR EL TIEMPO DEL PROCESO, Y SE NEGÓ Y ME DIJO QUE NO ME VA APOYAR, PUDIENDO HACERLO, COORDINANDO UNA LLAMADA CON EL SR. ALMEIRA JUAN, SIENDO EL SR. EMILIO CHERO EL GERENTE DE PARQUES. ANTE ELLOS QUIERO RECABAR QUE SE ME ESTA VULNERANDO MIS DERECHOS COMO CLIENTE ANTE LA NEGATIVA DE UNA PRONTA SOLUCIÓN, YA QUE SERPAR LIMA ES LA ENTIDAD QUE REPRESENTA A DICHO ESTABLECIMIENTO. SEGUN SUS BANNER PUBLICITARIOS Y LA PUBLICIDAD GENERADA EN LA REDES SOCIALES Y SU PAGINA WEB.	Celular	24/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ANGEL CASTRO OLAGUIVEL:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo por parte del SERPAR LIMA.</p> <p>Le informamos que hemos revisado detenidamente su reclamo, sin embargo según lo indicado por nuestra Gerencia de Parques, su reclamo lamentablemente ha sido DENEGADO debido a que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la normativa que regula la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, encontrándose en trámite una solicitud sobre el mismo tema, presentada por la señora Thalia Sandra Rosas Panduro en mesa de partes de nuestra entidad.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
32	ABRIL	27/04/2025	LDRV	zzoc6egvl	-	JENNY MARIBEL GONZALES SULLA	Buen día, se abonó por el servicio de NATACION para el periodo MARZO 25, pero este fue interrumpido POR SU PARTE. Nos indicaron que devolverían el monto abonado pero no ha sido devuelto a la fecha. Se solicita que hagan el reembolso porque nos están perjudicando....Adjuntamos el comprobante del abono realizado en marzo. Escribir a este nro. 998810818(Jenny Gonzales - Madre)	Celular	29/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JENNY MARIBEL GONZALES SULLA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que lamentamos profundamente el inconveniente al que hace referencia.</p> <p>Sin embargo, debido a que, en el caso de devoluciones, los usuarios deben presentar una solicitud consignando los siguientes datos:</p> <p>Número de DNI Nombres completo Adjuntar el comprobante de pago, explicando brevemente los hechos que motivan su pedido, a través de la mesa de partes presencial o virtual (en el siguiente enlace: https://www.serpar.gob.pe/mes-de-partes/), su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Lamentamos profundamente cualquier inconveniente que este incidente le haya causado y le agradecemos su colaboración para la mejora continua de nuestros servicios. Valoramos su confianza y seguimos trabajando para ofrecerle la mejor experiencia posible en</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
33	ABRIL	30/04/2025	LDRV	ve0c03z5d	-	RONALD HUMBERTO HUAMANI CASTILLO	Buenos días, las lozas deportiva al su alrededor todo el gras natural se ha secado no hay donde sentarse para mirar lo que juegan. Más de 6 meses que veo lo mismo. No hay personal de mantenimiento o que? En nada han mejorado. A lo contrario primera vez que veo un parque sin un juegos libres para niños en otros parques de otros distrito si hay juegos libres y uno hace su elección. La verdad pareciera que no hubiera personal de mantenimiento y mejoría.	Celular	30/04/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). RONALD HUMBERTO HUAMANI CASTILLO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que en el caso de los asientos que indica tenemos unas gradas que están cerca del grass sintético y respecto a los juegos del parque, estos se encontraban obsoletos, motivo por el cual fueron concesionados para dar un mejor servicio a nuestros usuarios, lo que ha recibido muy buena acogida según nos informa la administración del Parque motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p>
34	ABRIL	30/04/2025	LDRV	krqc7r9e4	-	FERNANDO AUGUSTO MORAL OSORES	Sus números telefónicos de su página web no funcionan, vulnerando la ley de Transparencia.	Correo Electronico	7/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FERNANDO AUGUSTO MORAL OSORES:</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revision de su reclamo con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
35	MAYO	02/05/2025	LDRV	ve0c03qek	-	CRISTINA MARLENE FERNANDEZ TOMAS	CON FECHA 11/09/2024 SE REALIZO LA SOLICITUD DE ELABORACION DE MINUTA CON CODIGO 3wohzjov2 y NUMERO DE EXPEDIENTE 2024-0001061 . Y CON CARTA N° D000117-2024-SERPAR-LIMA-OGAPI DE FECHA 15/09/2024 INDICARON QUE HABIA RENUNCIADO EL GERENTE GENERAL Y QUE SE TENIA QUE ESPERAR A LA INSCRIPCION EN REGISTROS PUBLICOS DEL NUEVO GERENTE GENERAL. PERO YA HAN PASADO 9 MESES Y HASTA LA FECHA HOY 02/05/2025 NO ME DAN SOLUCION NI FECHA DE ENTREGA DE MINUTA . ANTE LO EXPUESTO SOLICITO A LA BREVEDAD LA ENTREGA DE LA MINUTA DEL LOTE ES LOTE26 DE URB.SAN ANTONIO DE CARABAYLLO 2 , CARABAYLLO,LIMA,LIMA ADJUNTO *CARGO DE ENTREGA DE SOLICITUD DE ELABORACION DE MINUTA Y *SOLICITUD DE MINUTA ATTE. CRISTINA FERNANDEZ TOMAS	Correo Electronico	5/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CRISTINA MARLENE FERNANDEZ TOMAS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y a la vez expresarle nuestra preocupación por los hechos que considera para generar su reclamo.</p> <p>Se realizo la coordinacion con el despacho correspondiente por lo mismo que la Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario - OGAPI manifiesta lo siguiente: "En atención al pedido realizado por la señora Cristina Marlene Fernández Tomas, debemos indicar que se tuvo comunicación vía WhatsApp informando el estado de su trámite de elaboración de minuta de compra venta. Debemos indicar que, se estubo a la espera de la inscripción de poderes de la actual Gerente General, para la suscripción de la minuta, el cual ya se encuentra inscrito; por lo que a la fecha su minuta se encuentra elaborada y firmada por la Gerente General, asimismo se envió un mensaje de coordinación para agendar su visita a nuestra sede ubicada en el Club Metropolitano Cahuide, para la suscripción de la antes mencionada y la entrega de los documentos correspondientes, para la formalización de la compra venta".</p> <p>Le agradecemos por su participación, ratificándole nuestro compromiso</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
36	MAYO	02/05/2025	LDRV	dp0cwz0w6	-	GISELLA EMILY HUAMAN HUAPAYA	Buenas tardes En la boletería del parque indicaron que no realizan devoluciones y que desconocen el proceso,yo Necesito por favor la devolución del pago de la entrada a piscina, este pago lo realice por la plataforma virtual, compre 12 entradas para la piscina con el costo de 15 soles y hoy cuando fuimos al parque indicaron que la temporada de piscina se cerro el día domingo 27 de abril, LO CUAL NO FUE INFORMADO en su pagina web y adicional me permitió realizar el pago. Quedo atenta, adjunto 1 pago de los 12 que realice como evidencia	Correo Electronico	5/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). GISELLA EMILY HUAMAN HUAPAYA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se coordino con la administración del Club Metropolitano Lloque Yupanqui de la Gerencia de Parques, los mismos que por medio del INFORME N° D0000364-2025-SERPAR-LIMA-PZLLOQ, (adjunto informe) señalan lo siguiente:</p> <p>- Las 4 entradas que compro la ciudadana de fecha 21.04.2025, se propone se realice el canje de entradas, por entradas al parque, en coordinación con la administración, comunicarse al siguiente numero de celular: N° 943 817633, para coordinar el canje de entradas, en otra fecha similar, previa autorizacion de la administradora del Club Metropolitano Lloque Yupanqui.</p> <p>- Las 7 entradas que compro la ciudadana de fecha 27.04.2025, se proceda a derivar a la Oficina de Tesorería considerando que fue un pago efectuado de forma virtual y que en dicha fecha el complejo de piscina se encontraba cerrado, el monto de dinero efectuado por la</p>
37	MAYO	05/05/2025	LDRV	krqc7zdn0	-	José Alessandro Sánchez Huaynate	Buenas tardes, estoy intentando entrado al parque pero el personal no nos quiere dejar pasar porque nos quiere cobrar más de 150 porque estamos llevando una torta pequeña. Estamos yendo al parque con un pequeño grupo de personas a hacer un picnic pero nos están cobrando muchísimo más de lo que nos costó la pequeña torta para entrar, no sé si está bien porque no he vista una tabla de tarifa pero en este momento estoy yo con una amiga, solo dos personas, mis otras amigas que son 3 más están por llegar y nos están cobrando 150 y dicen que si vienes más personas nos van a cobrar más	Correo Electronico	6/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). José Alessandro Sánchez Huaynate:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, el cobro de S/. 250.00 por realización de eventos menores se realiza de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE del SERPAR LIMA, el mismo que ha sido actualizado con el objetivo de optimizar la atención a nuestros usuarios, motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través de a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-54556.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
38	MAYO	06/05/2025	LDRV	97kcv7m0e	-	CARLA PILAR OTINIANO SANCHEZ	Presente una solicitud de reclamo y reembolso desde el 24 de marzo del 2025 y hasta ahora 6 de mayo no me dan respuesta alguna ya a pasado 1 mes Mi solicitud fue sobre el reembolso del pago de las clases de natación que fueron suspendidas en el parque del rimac Por favor solicito ya la solución porque a pasado ya 1 mes mi código de solicitud que presente a mesa de partes como me indicaron es vvihoylev SOLICITUD REGISTRADA CON EL NUMERO DE EXPEDIENTE 2025-0002327 No e recibido aún un correo en respuesta ni tampoco el.reembolso ya que en la solicitud también indique datos para el.reembolso a mi cuenta del banco o que me llamen para acercarme pero nada	Correo Electronico	6/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CARLA PILAR OTINIANO SANCHEZ:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo del SERPAR LIMA y a la vez expresarle nuestra preocupación por los hechos que considera para generar su reclamo.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, se coordino con la Oficina de Tesorería - OT los mismos que manifiestan "Que, con fecha 28 de abril de 2025, se dio por atendido la devolución por el importe de S/ 57.50, mediante una ORDEN DE PAGO ELECTRONICO (OPE)".</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, se procedio con la devolución del 50% del monto efectuado dado que fue verificado con el promotor deportivo del Club Metropolitano Capac Yupanqui que el alumno asistió a la mitad de las clases del taller de natacion durante el mes señalado en su reclamo virtual.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
39	MAYO	07/05/2025	LDRV	lrmcw1661	-	CARLOS ALONSO FLORES SOLANO	El día de miércoles 07 de junio a las 06:00 am estaba saliendo por la puerta 02 (Salida madre de dios) y el personal de vigilancia a adoptado varios perros ahí, los cuales se encuentran en manada en esta salida, con lo cual uno de ellos me empezó a ladrar y los demás también, con lo cual casi me muerden, por lo que tuve que indicar que controlen a esos perros y el personal del parque llamo a los perros para que se calmen y lo guarden en su modulo. Por lo cual se solicita que el personal del parque no adopte a estos perros, que cada vez crecen mas porque les dan comida y los cuidan, además que una señora también viene con comida para perros y a las 07:00 am les da alimento, el parque no es una guardería de perros y no deben darle comida, porque estos se pueden poner agresivos y morder a las personas, cosa que ya ha sucedido y ponen en riesgo a las personas que transitan por ahí a esa hora.	Correo Electronico	8/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CARLOS ALONSO FLORES SOLANO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle las disculpas del caso por el mal momento que considera haber pasado durante su estancia en nuestro Parque, agregando que compartimos su preocupación por los hechos que expone en su reclamo.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que el personal de vigilancia del parque no puede adoptar perros de la calle, sino que los perros a los que usted hace referencia se mantienen en el parque debido a que su estancia ha sido judicializada por la junta de vecinos del parque, motivo por el cual la administración del parque no los puede retirar, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>

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
40	MAYO	10/05/2025	LDRV	2qoclnzne	-	SEMIRAMIS AMALIA GOMEZ SILVA	El día de hoy alquilamos la Cancha 2 de grass sintético y lamentablemente nos encontramos con que está en mal estado: el grass artificial está levantado en varias zonas y hay desniveles que representan un riesgo para los jugadores. Uno de los niños se tropezó con una parte del grass salido y se lastimó la rodilla con una raspadura considerable. Esta condición no solo está por debajo de los estándares mínimos de seguridad, sino que podría ocasionar accidentes más graves. Cabe resaltar que el costo de alquiler de su cancha está por encima del promedio de otros locales, sin embargo, seguimos eligiéndolos por su ubicación accesible y porque confiamos en la seguridad del lugar. Por eso mismo, esperamos recibir un servicio acorde con lo que pagamos. Solicitamos que se tomen acciones inmediatas para reparar la cancha y evitar que se siga alquilando en estas condiciones. La seguridad de los niños debe ser prioridad. Quedamos atentos a su respuesta.	Celular	12/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). SEMIRAMIS AMALIA GOMEZ SILVA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que se viene realizando las gestiones administrativas necesarias para poder realizar el mantenimiento correctivo de las canchas y así poder brindar el servicio de canchas sintéticas en óptimas condiciones, por lo que se viene evaluando las alternativas de solución.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
41	MAYO	10/05/2025	LDRV	dp0cwzpgp	-	Imelda Gladys Huamani Ore	La administradora Zulema nos dijo no estaba permitido la cámara de fotos pero yo fui con mi esposo y mi hija a tomar fotos de las aves pero me mostraron un aviso que era para sesión de fotografías pero yo quería que mi esposo le enseñe a mi hija a tomar fotos, nos hicieron pasar un mal rato y mi esposo fue a dejar la cámara a la casa. Deben de colocar administradores con un perfil académico en donde incluyan empatía porque no siquiera me daban su nombre y el apellido.	Correo Electronico	12/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). Imelda Gladys Huamani Ore:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, informándole que su reclamo ha sido DENEGADO, se comunica que se coordina con la Gerencia de Parques, los mismo que manifiestan lo siguiente "no está permitido tomar foto con flash a los animales, debido a que se altera su comportamiento. Asimismo en el Texto Único de Servicios No Esenciales -TUSNE de SERPAR LIMA establece un costo en el caso de sesiones fotográficas, que es lo que le explicó la administradora del Club Metropolitano Huascar.</p> <p>Sin embargo, le reiteramos nuestras sinceras disculpas por las molestias que considere haber pasado durante su estancia en nuestro club, invitándole a usted y a su familia a visitar el club, teniendo en cuenta las precitadas disposiciones.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p>
42	MAYO	12/05/2025	LDRV	zzoc61qkr	-	Carmen Fuentes Dulanto	Es un abuso el cobro de entrada s/4.00 y solo para ir a la cancha de futbol de la academia Alianza Lima; el año pasado era solo s/1.00 por niño, ahora s/4.00 es un abuso, si la academia alquila porque los niños tienen que pagar. Mi niño tiene 11 años y vengo a cuidarlo, también pago entrada, no me parece justo; imagine si no lo cuido, le pude pasar algo. Conversé con la Srta. encargada de la academia y me explicó que son SERPAR los que cobran entrada, pido que se tome en cuenta. Cada vez el parque hace mas comercio, todos cobran y los niños ya no tienen donde jugar.	Celular	12/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). Carmen Fuentes Dulanto:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Le informamos que, considerando que los cobros se realizan de conformidad con el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) del Servicio de Parques de Lima – SERPAR, lo que es de conocimiento de los clubes por lo que pueden brindar dicha información a sus usuarios, su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455</p> <p>Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
43	MAYO	15/05/2025	LDRV	6zmc2j9k2	-	NORMA JUSTINA RUBINA GRANARA	he enviado el 11 de abril 2025 mi solicitud de devolución de dinero por clases de natación que se cancelaron en el mes de marzo en el parque zonal Capac Yupanqui en el Rimac, ya ha pasado mas de 30 dias y aun no me han realizado dicha devolución, llamo a varios telefonos y nadie me da razón, solo me dicen que tengo que esperar, a pesar de que ya pasó el tiempo estimado que me dijeron. A que sede o a que persona debo acudir para que me devuelvan el dinero que pagué por esas clases que no se dieron	Correo Electronico	17/06/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). NORMA JUSTINA RUBINA GRANARA:</p> <p>Através del presente, lo saludo y le ofrezco nuestras más sinceras disculpas por las molestias que haya experimentado debido a esta situación.</p> <p>Le informamos que, considerando que se coordinó con la Oficina de Tesorería con relación al EXPEDIENTE 0002815 - 2025 y nos manifiestan lo siguiente: "que se efectuó la devolución de inscripción por clases de natación en el Parque Zonal Capac Yupanqui, por el monto de S/115.00 soles, el 16 de mayo del 2025", por lo antes expuesto su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Se adjunta Nota de pago para sustentar lo antes mencionado.</p> <p>Valoramos enormemente su participación en el proceso de mejora continua de nuestros servicios. Sus comentarios nos ayudan a implementar mejoras significativas para garantizar que podamos ofrecerle la mejor experiencia posible en el futuro.</p> <p>Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios.</p>
44	MAYO	17/05/2025	LDRV	743c50mjj	-	JUAN MARTIN CURAY RIVERA	SRES BUENOS DIAS LE SALUDA EL SR. JUAN MARTIN CURAY RIVERA DNI N° 08539094 SOY UN USUARIO HABITUAL DEL CAMPO DEPORTIVO PARQUE METROPOLITANO LOS SOLDADOS DEL PERU EN TURNO NOCHE 10.00 PM , TENEMOS LA DIFICULTAD DE LA ILUMINACION, LOS REFLECTORES ESTAN QUEMADOS , ESTA SITUACION HA GENERADO ACCIDENTES DEPORTIVOS,LESIONES POR LO QUE SOLICITAMOS DE MANERA URGENTE SU ATENCION PARA EL CAMBIO DE REFLECTORES Y EVITAR ESTAS SITUACIONES ADVERSAS, ESPERANDO QUE MI SOLICITUD SEA ATENDIDA LO MAS PRONTO POSIBLE QUEDO DE USTED ATTE JUAN MARTIN CURAY RIVERA DNI 08539094	Correo Electronico	19/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JUAN MARTIN CURAY RIVERA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que la administración del Parque Los Soldados del Perú viene realizando las gestiones administrativas necesarias para poder realizar el mantenimiento correctivo y así poder brindar el servicio de canchas sintéticas en óptimas condiciones, por lo que se viene evaluando las alternativas de solución.</p> <p>Agradecemos su valioso comentario, el cual nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios.</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
45	MAYO	19/05/2025	LDRV	krqc72o64	-	DIEGO ANTONIO CARBONELL COTRINA	Mi nombre es Diego Antonio Carbonell Cotrina, identificado con DNI 47872662, presento este reclamo debido a que considero que he sido víctima de publicidad engañosa y de una modificación arbitraria y no informada en las condiciones del servicio ofrecido por SERPAR, específicamente en el alquiler de losas deportivas del Parque Lloque Yupanqui. En octubre del 2024, realicé una reserva para alquilar una losa deportiva con el fin de jugar vóley con un grupo de amigos. En las condiciones de reserva publicadas en la web oficial de SERPAR, se indicaba lo siguiente: "Los acompañantes deberán pagar su ingreso al parque". Esta redacción no especifica en ningún momento si los jugadores (12 personas que hacen uso efectivo de la losa) deben también pagar ingreso. Por lógica y redacción, se entiende que la restricción aplica únicamente a los acompañantes, y no a quienes utilizarán la losa. Sin embargo, para mayor seguridad, en ese momento me comuniqué mediante DM al Instagram oficial de SERPAR, donde se me confirmó expresamente que los jugadores no pagan ingreso. Con esa información, se llevó a cabo la actividad sin ningún problema y sin cobro de ingreso para los jugadores. Bajo esa misma lógica, realicé nuevamente una reserva para el día 18 de mayo de 2025 de una losa en el mismo parque. Las condiciones publicadas en la web de reservas de SERPAR (https://ventas.serpar.gob.pe/canchas) son exactamente las mismas que en octubre de 2024, por lo que asumí razonablemente que la política se mantenía. Sin embargo, al llegar al parque con mi grupo, la persona encargada de la entrada nos indicó que todos debían pagar ingreso, incluidos los jugadores, ya que, según dijo, existe una nueva disposición vigente desde diciembre de 2024 debido a una nueva administración del parque. Esta información nunca ha sido publicada ni comunicada oficialmente en la web ni en las condiciones visibles al momento de hacer la reserva. Incluso me proporcionaron un número telefónico de administración (943 817 633) donde también me reafirmaron que todos deben pagar ingreso. Pero al revisar la página web nuevamente, no existe ningún aviso, advertencia o actualización que indique este cambio en las políticas de ingreso.	Correo Electronico	19/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). DIEGO ANTONIO CARBONELL COTRINA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que efectivamente en el presente año se produjo un cambio en las condiciones para el alquiler de las canchas, lo cual se actualizó en la página web y es de conocimiento de todos nuestros usuarios, por lo que se descarta cualquier forma de publicidad engañosa de nuestra parte, motivo por el cual su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse con la Administradora del Parque Lloque Yupanqui al 943 817 633.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le manifestamos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas y le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
46	MAYO	20/05/2025	LDRV	g1vcm44do	-	ERIKA ELIZABETH ESPIRITU CARLOS	Buenas noches. La sra encargada del servicio se acerco muy alterada y gritando al momento que nos encontramos (mis padres, mi hermanito y yo) en el recorrido de la bicicleta. Con tono muy fuerte empezó a decir que nosotros habiamos realizado dos vueltas con la bicicleta y que nos estábamos pasando de vivos, y quería que nos bajáramos de la bicicleta, yo le traté decir que baje la voz y que espere un momento para descansar y seguir recorrido y ella seguía gritando diciendo que iba llamar a los guardias del parque. (Ella no nos dejos explicarle que el motivo de la demora fue porque la cadena de bicicleta estaba muy dura y más las piedras del parque no dejaba que tengamos un recorrido constante, sino que tenia que parar a cada momento) cabe precisar que ella no nos explico el recorrido. Nosotros tratamos de dar vuelta un pequeño ovalo y ella decia habiamos dado muchas vueltas cuando no era así, y era una exageración de su parte, pero el *reclamo es por la alza de voz de la sra con información errónea y tratar de una manera grotesca*, más allá que supuestamente nos habiamos hecho recorrido de más no tenía por qué gritar, e incluso asusto a mi hermanito empezó a llorar, no quería bajar bicicleta y ella seguía diciendo que estaba apurada, dijo que por unos 15 soles no iba a perder más clientes y le devolvio 10 soles pero de mala manera. Ella decir que devolver el dinero ya no podíamos reclamar por el mal trato. Según la LEY Nº 29571.- Código de protección y defensa del consumidor, Art 1 inciso D, el consumidor tiene derecho a un trato justo...". Adjunto el video El segundo reclamo, es porque establecimiento no contaba el libro reclamaciones. Infringiendo el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley Nº 29571), Establece la obligación de los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones y el Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones), regula la forma en que se debe implementar el libro de reclamaciones (físico o virtual Me acerque al área de administración del parque y señora muy amable me explico que podía presentar por este medio el reclamo ya que el servicio de las bicicletas no tenia su libro. Ahijunto el video Se solicita	Correo Electronico	20/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). ERIKA ELIZABETH ESPIRITU CARLOS:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias que ha tenido que pasar durante su estancia en nuestro Parque, informándole que si bien el servicio de bicicletas se encuentra concesionado, su reclamo ha sido ACEPTADO.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, la administración del parque ha comunicado a la Subgerencia de Concesiones y Eventos a fin de que tome las acciones correspondientes con la concesionaria a efectos de que brinde un servicio de calidad y evitar que estos inconvenientes se vuelvan a presentar además de que implemente el Libro de Reclamaciones.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
47	MAYO	21/05/2025	LDRV	g1vcm4I55	-	MARIO EDUARDO LAGOS POMASONCCO	Me dirijo a ustedes ya que he tenido problemas en la entrada del parque huascar de villa el salvador. Ya que al solicitar permiso de alquiler de una parrilla no me dejaron pasar un poco de leña ya que eso sirve para prender la parrilla e incluso le expliqué que el carbón está echo de leña , y las personas de la puerta de la entrada todo descortés no quisieron y también empezaron a revisar todas nuestras bolsas de alimentos, sin ningun protocolo ni guantes, Muy mal la municipalidad al contratar gente de esa manera , que no sabe ni explicar y tampoco entender. Tienen que capacitar más a sus personales y trabajar con su respectivo fotoshek ya que les pedí sus nombres y tampoco me querían dar, Gracias	Correo Electronico	21/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). MARIO EDUARDO LAGOS POMASONCCO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo e informarle que las parrillas del Club Metropolitano Huáscar son a carbón, motivo por el cual no se le permitió ingresar leña, y que la revisión de bolsos se realiza debido a que, de conformidad con el protocolo de ingreso al parque, debe verificarse que los visitantes no ingresen con bebidas alcohólicas, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin embargo, le ofrecemos las disculpas del caso por el malestar que considere haber sentido durante su estancia en nuestro parque,</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
48	MAYO	21/05/2025	LDRV	o9kc9oze2	-	YESENIA ZARATE CORDOVA	Antes de ingresar a la puerta 3, un personal con chaleco azul que era un adulto de aproximadamente 45 años me pidió de la peor manera de abrir mi mochila para revisar del cual me sintió incómoda. Me sentía menospreciada, y me fui molesta. Y lo peor fue que al momento de buscar a otro personal para que me validara el QR para ingresar al parque, había 3 mujeres que no tenían uniformadas o que no tenían puestos los chalecos que eso generó confusión. Deberían organizar muy bien al momento de atender a los asistentes para el ingreso.	Correo Electronico	22/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). YESENIA ZARATE CORDOVA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que, para evitar el comercio ambulatorio en el Parque, se ha establecido un protocolo que establece que los visitantes muestren sus mochilas al personal, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO</p> <p>Sin perjuicio de ello, queremos ofrecer las disculpas del caso por el malestar que considere haber sentido y hacer de su conocimiento que se ha dispuesto que se reiteren las acciones correctivas necesarias tales como la inducción al personal, en lo referente a la atención al usuario, a fin de evitar estas situaciones que ponen en duda la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes</p> <p>Con respecto al personal de boletería le informamos que su uniforme es un polo diferente a los chalecos azules que manejan la seguridad del parque y que tenemos letreros al ingreso del parque que indican cuales son las cajas para el pago con QR.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
49	MAYO	22/05/2025	LDRV	dp0cw3kng	-	JANETH OLINDA ZAMALLOA POMA	<p>¿Otra razón?:Cómo el ciudadano puede confiar en las funciones o labores que realizan? Por qué hay gran cantidad de parques y jardines en estado abandono? Por qué hay falencias y deficiencia en el servicio que brindan a los parques de nuestra capital? Quién o quienes son los responsables de supervisar o fiscalizar cada uno de los parques y demás áreas verde de nuestra capital? Por qué se requiere tener parques y demás áreas verdes en un lugar con altos índices de contaminación?</p> <p>Descripción: Se ha reportado y consultado por redes sociales y comunicaciones electrónica sobre el abandono, falencia y deficiencia de los parques de nuestra capital pero no le toman el interés y la importancia debida de acuerdo a sus competencia. Pero como ciudadano no se puede entender y comprender como es que para subastar propiedades dentro de nuestra capital sí toman el interés y la importancia. Solicito, requiero y exijo que se brinde las atención que por años se ha comunicado e hicieron caso omiso, omitiendo sus funciones. Con todos los sustentos que los respalden y del por qué no han querido atender todo lo reportado y consultado.</p>	Correo Electronico	28/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JANETH OLINDA ZAMALLOA POMA:</p> <p>Reciba nuestro cordial saludo a nombre del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.</p> <p>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 con relación a que parque de los que están bajo la administración de SERPAR hace referencia en su reclamo virtual.</p> <p>Quedamos atentos a su pronta respuesta. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
50	MAYO	23/05/2025	LDRV	pp4crm314	-	JOSE LUIS SOTO CABEZUDO	La señora Sebastiana Cárdenas de la puerta de vigilancia del parque zonal huiracocha se comportó de mala manera, indicando que yo no quería pagar el estacionamiento, cuando al ingresar nadie cuida, nadie te lleva ni informa del costo del estacionamiento, inclusive mo hay ni luz. Y yo solo le consulté cuanto costaba y lo que tenía que pagar. Solicité sus disculpas y siguió mintiendo, retirándose del lugar, simplemente porque ella tiene muchos años trabajando no significa que puede tratar así a las personas.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
51	MAYO	24/05/2025	LDRV	6zmc262p2	-	Pedro Joel matallana Ycaza	Entre con mi menor hijo a realizar una fotos con mi cámara fotográfica y me prohibieron el uso. Indicando que solo esta permitido el tomar fotografías con teléfono celular. Es incoherente que dos equipos con similitud para tomar fotos uno este prohibido y otro no, deben poner mejores reglas con criterios para el público peruano , ni en el central Park de EEUU hay tal regla absurda.	Correo Electronico	26/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). Pedro Joel matallana Ycaza:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.</p> <p>Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que hubo un error de parte de nuestro personal en relación a la exigencia efectuada a su persona.</p> <p>Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos dispuesto que se capacite nuevamente a nuestro personal, ya que su experiencia es muy importante para nosotros, y nos comprometemos a mejorar los servicios para brindar un trato más amable y eficiente.</p> <p>Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.</p>
52	MAYO	25/05/2025	LDRV	97kcvz3re	-	GARCIA CHIARA GIANELLA ANTUANET	El señor del servicio de estacionamiento de la Puerta N°5 que cubre este horario, tuvo una pésima atención. Pagamos por el servicio de estacionamiento 20 soles, en donde fuimos 7 personas (Entre 3 niñas, 4 mujeres y 2 perritos). Nos retiramos del estacionamiento y fuimos al evento "PERROTÓN" (Ingreso Puerta N°4). Al momento de querer irnos, regresamos para recoger el auto por la Puerta N°5, y el Sr con cierta molestia dejó ingresar sólo a la persona que conducía el auto, dejándonos afuera de las rejas de la Puerta N°5 a todos los demás, hecho que no tiene cierta lógica. El Sr indicó esto a pesar de tener conocimiento de que el auto saldría por otra puerta (Puerta N°6). Luego de un rato en espera e insistencia, nos dejó ingresar al resto de personas para subir al auto y así retirarnos en conjunto. Hecho que era logico se realice desde el inicio, sin problema ni inconveniente. Durante el movimiento de salir, lamentablemente el Sr se comportó de una manera malcriada, actitud y respuesta prepotente, quedandose parado y no se apartaba del frente del auto cuando estaba maniobrando para dar la vuelta para retirarnos y salir por la Puerta N°6. Se le tuvo que pedir que se apartara, luego, el cono que estaba cerca se pidio que lo apartará también y lo realizo de una manera tosca que al dejarlo a un lado lo hizo con fuerza. Manifestando su pésima actitud, malcriadez e inmadurez emocional. Dejándonos incómodas, disgustada y decepcionadas en esta situación que innecesariamente se torno de este sentido por personal no apto y correcto para este servicio al cliente. Solicito mejoren la capacitación a su personal para la correcta atención a sus servicios prestados. El Sr no quiso dar su nombre. 25/05/2025	Correo Electronico	26/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). GARCIA CHIARA GIANELLA ANTUANET:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que, para evitar el comercio ambulatorio en el Club, se ha establecido un protocolo que establece que los visitantes muestren sus mochilas al personal, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>Sin perjuicio de ello, hacemos de su conocimiento que en atención a lo expuesto en su reclamo se ha dispuesto que se realicen las acciones correctivas necesarias tales como la inducción al personal, en lo referente a la atención al usuario, a fin de evitar estas situaciones que ponen en duda la atención y servicio que brindamos a nuestros visitantes.</p> <p>Con respecto al personal de boletería le informamos que su uniforme es un polo diferente a los chalecos azules que manejan la seguridad del parque y que tenemos letreros al ingreso del parque que indican cuales son las cajas para el pago con QR.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
53	MAYO	26/05/2025	LDRV	e1rcmwee6	-	Elena Paula Ramirez Solís	En el momento de realizar la compra de una entrada del parqueo de estacionamiento y el sistema me a cobrado doble	Celular	30/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). Elena Paula Ramirez Solís :</p> <p>Reciba nuestro cordial saludo a nombre del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.</p> <p>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 con relación a que parque de los que están bajo la administración de SERPAR hace referencia en su reclamo virtual.</p> <p>Quedamos atentos a su pronta respuesta.Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
54	MAYO	29/05/2025	LDRV	krqc70zzq	-	CINTHYA ARACELY CACERES MONTOYA	Buenas noches el día de hoy asistí con mi mascota un cachorrito al parque y dos menores para pasear ingresé a jugar a la cancha de grass natural y un trabajador me faltó al respeto indicándome "aquí no es lugar para que ingreses con perros", "los perros ensucian y sus dueños cochinos dejan sucio""solo pueden caminar más no jugar con los perros", "que nos retiremos porque ese lado esta ocupado", "voy a mandar que los voten si no hacen caso", Resien habiamos ingresado al parque y no quiso que juguemos con mi mascota ni que los menores de edad jueguen fútbol ahí cabe resaltar que la cancha de grass natural que está al fondo no estaba ocupada ni se ocupó todo el poco tiempo que estuve en el parque	Correo Electronico	30/05/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CINTHYA ARACELY CACERES MONTOYA:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias que ha tenido que pasar durante su estancia en nuestro Parque, informándole que se coordino con la Gerencia de Parques del SERPAR, los mismos que manifiestan lo siguiente "le informamos que, considerando que la Administración del Parque solicitó los descargos al personal que le solicitó retirarse del campo de Grass natural, el cual refiere que le solicitó amablemente que se retirara de ese lugar porque no es un lugar habilitado para perritos y que usted no se retiró, sino que incluso se quedó hasta después de la hora de cierre del parque, su reclamo ha sido DENEGADO".</p> <p>Agradecemos su atención y reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros usuarios.</p>
55	JUNIO	04/06/2025	LDRV	12vcqz0pe	-	Julian Florencio Ramos Huaman	El percance es porque no nos dejaron ingresar sillas al parque Lloque Yupanqui.	Correo Electronico	9/06/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). Julian Florencio Ramos Huaman:</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Cabe manifestar que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que lo motivo a usted a consignar su reclamo virtual en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
56	JUNIO	04/06/2025	LDRV	q3lc4z1lw	-	Pamela Lesly Camarena Huaman	Nos dicen que no se puede ingresar torta y no hay ningún comunicado o aviso para saber las reglas del parque Lloque Yupanqui y nos sorprenden al cobrar por ingresar una torta.	Celular	9/06/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). Pamela Lesly Camarena Huaman:</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Cabe manifestar que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que lo motivo a usted a consignar su reclamo virtual en el Club Metropolitano Lloque Yupanqui.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
57	JUNIO	07/06/2025	LDRV	nwnclqznp	-	CAREN MILAGROS ARANDA BUSTAMANTE	Buenos días, para el día de hoy había alquilado dos horas de cancha sintética pero por motivos personales en mi correo no recibí el comprobante y les pedí primero de manera amable me puedan ayudar con eso, ya que iba pasar una mañana con toda mi familia (+20 personas) a lo que desde el inicio se negaron a brindarme una copia o ayudarme. La única persona que se mostró preocupada y presta a ayudar fue la de seguridad de puerta, los de counter y el supervisor se negaron y prácticamente me dijeron que iba perder mi dinero y no me dejarían entrar. Les pediría más empatía para una próxima vez, cualquiera le puede pasar. Gracias! Pd. Adjunto les dejo el sustento que tenía y que mostré para que me ayuden	Celular	En espera	En Gerencia de Parques y Oficina de Sistemas y Tecnologia de la Informacion dentro del plazo legal
58	JUNIO	10/06/2025	LDRV	ve0c05353	-	FLOR MERCEDES TALLEDO PALAS	no es un reclamo es una recomendación, ya que,es el unico polideportivo cerrado con cancha de voley nos gustaria que amplien el horario de alquiler ya que solo se puede hasta las 10pm y en varios casos deseamos jugar a partir de las 10pm pero ya se encuentra ocupado	Correo Electronico	13/06/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). FLOR MERCEDES TALLEDO PALAS:</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
59	JUNIO	10/06/2025	LDRV	o9kc94qeJ	-	CARLOS ALONSO FLORES SOLANO	Hoy a las 06:00 am de la mañana, quise salir por puerta número 03 del parque de las aguas pero el personal del parque de las aguas cría perros dentro del parque, por lo que estos perros vinieron a atacarme y querer mordirme, cuando fui a reclamarles, ellos indican que estos perros son de la calle, siendo esto mentira, porque ellos les dan su alimentación y viven dentro de los módulos donde ellos laboran, siendo este parque un lugar publico y no un criadero de perros, en el cual se pone en riesgo a las personas que caminan por ahí debido a que estos perros están sueltos y atacan a las personas. Ademas que una persona viene a las 07:30 am y empieza a alimentar a estos perros, lo cual lo permiten el personal de este parque, porque como se indica, el parque no es un albergue de perros de calle, y al no estar debidamente cuidados ser un riesgo de que alguien termine mordido por el ataque de estos canes.	Correo Electronico	11/06/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). CARLOS ALONSO FLORES SOLANO:</p> <p>Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y expresarle las disculpas del caso por el mal momento que considera haber pasado durante su estancia en nuestro Parque, agregando que compartimos su preocupación por los hechos que expone en su reclamo.</p> <p>Sin embargo, debemos informarle que los perros a los que hace referencia no son del parque, lo que ocurren en este caso es que estos perros se mantienen en el parque debido a que su estancia ha sido judicializada por la junta de vecinos del parque, motivo por el cual la administración del parque no los puede retirar, por lo que su reclamo ha sido DENEGADO.</p> <p>En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida, puede comunicarse a través del correo atencionalusuario@serpar.gob.pe o de los teléfonos (01) 433-1546 / (01) 200-5455.</p> <p>Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.</p>
60	JUNIO	11/06/2025	LDRV	dp0cw63o5	-	JOSE SANTOS ESPINOZA POEMAPE	LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE VETSOL ES PÉSIMA, POCA EMPATÍA CON LOS DUEÑOS DE LAS MASCOTAS, PEDANTES, MALCRIADOS, ELLOS PIENSAN QUE NOS HACER UN FAVOR, NO TIENEN VOCACIÓN DE SERVECIO. DEBEN CONTRATAR PERSONAL QUE SIENTA PASIÓN POR SU TRABAJO. UNO LOS SALUDA Y NI SIQUIERA REPENDEN EL SALUDO, PERMANECEN SENTADOS EN SUS SILLA Y NI SIQUIERA SE PARAN PARA ATENDERNOS, MIENTRAS QUE SIGUEN CHATEANDO CON SU CELULAR. ADEMÁS QUE NUNCA REPENDEN EL BENDITO TELÉFONO.	Correo Electronico	18/06/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). JOSE SANTOS ESPINOZA POEMAPE:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Cabe manifestar que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que lo motivo a usted a consignar su reclamo virtual en el Club Metropolitano Sinchi Roca.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted.</p>
61	JUNIO	12/06/2025	LDRV	krqc7g9p5	-	MARIA DEL CARMEN HUANUCO CHIPANA	No contesta el anexo 5130 ni 5134 para consultar sobre los documentos solicitados sobre un terreno adjudicado en una subasta pública	Correo Electronico	En espera	En la Oficina de Aporte y Patrimonio Inmobiliario dentro del plazo legal
62	JUNIO	14/06/2025	LDRV	zzoc6wj1j	-	BONNY PATRICIA TIBURCIO SALDA?A	Se supone que pagamos entrada no tienen porque cobrar el baño me parece algo ilógico que los baños tan asquerosos y encima cobren por usar el baño en tal caso bajen la entrada	Correo Electronico	En espera	En la Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
63	JUNIO	15/06/2025	LDRV	o9kc947ok	-	INEZ CARMEN VEGA MESTAS	No hubo agua en todos los servicios (área de parrillas y baños) es un servicio básico. Tiene que solucionar este problema que perjudica y da mal aspecto a la Municipalidad de Lima.	Correo Electronico	19/06/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). INEZ CARMEN VEGA MESTAS:</p> <p>Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p> <p>Estimado usuario.</p> <p>Por medio de la presente la saludo y en el marco de la revisión de su reclamo, usted señala que estuvo hasta las 5:30 pm. en el Club Metropolitano Huiracocha y no hubo agua en la zona de parrilla y servicios higiénicos ante este hecho ocurrido mencione lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se intento comunicar con la administración del Parque? le dieron algunas explicación de la falta de agua en los baños - Intentaron solucionar previamente antes de que usted consigne su reclamo virtual? <p>Si considera conveniente haga mención de alguna información adicional, la misma que nos ayudara a remitir una respuesta en el plazo legal establecido, en atención al reclamo virtual.</p> <p>Quedo a la espera de su respuesta. Se archivo automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
64	JUNIO	18/06/2025	LDRV	lrmcwdo2p	-	GUSTAVO MALPICA CUSQUISIBAN	Me acerco a la boletería a pagar 2 ingresos al parque, en ese momento tenía desconocimiento de los pagos por las canchas. Al ingresar la señora Noemi Rocha me observa el porta pelotas intuyendo que pueda ser pintura, en ese momento muestro el objeto y me deja ingresar preguntando a donde me dirigía, le mencioné al frontón. La Sra. me indicó que tiene un costo de 10.00 soles a lo cual desconocía. Me acerqué al frontón y me dijeron que no podía hacer uso sin el pago, a lo cual procedo a retirarme y solicitar la devolución del ingreso ya que no se hizo uso del parque. Llamé a la Sra. Sheyla (Adm.), le expliqué la situación y por teléfono mencionó que por caso excepcional se me devolvería las entradas pero luego cambió de parecer, indicando que se informó, lo cual no es cierto.	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
65	JUNIO	22/06/2025	LDRV	30gcd05p1	-	Juan Luis Torres Villanueva	Hubo un severo acoso a la dignidad e identidad de los que pagan a los trabajadores, es decir a mi y a un grupo de jugadores de basketball. Ellos estaban alquilando la cancha de basketball y una trabajadora del centro de limpieza del Parque me gritó sin necesidad de hacerlo. ¿Por qué lo hizo? No lo sé pero tenía signos de frustración y enojo y también encolerización forzada, Yo la saludé simplemente al entrar y le dije: Hola soy Juan Luis, ella seguidamente fue a otra zona cerca al Bike Park y empezó a limpiar, a lo que yo hice fue ayudarla a limpiar porque habían botellas de vidrio dentro del Bike Park y troncos al parecer un centro de licor y drogas en exceso. Yo me sentí enojado porque si es un parque de la Municipalidad de Lima, ¿Por qué tienen que consumir bebidas alcoholicas y drogas? (porque eso son las bebidas alcoholicas) Y también ¿Por qué aceptar el acoso sexual? El guardaparques, que no es Freddy, ni el administrador Francisco tienen la responsabilidad. El problema es que a ellos les obligan a hacer trabajo forzoso y por eso se sienten frustrados y enojados. Por conclusión yo quiero agradecer a Francisco por ser un hombre de bien y un hombre con derechos y persistente en lo que quiere para el Perú y para Lima. No sería justo que lo aparten de lo que más quiere. Y al resto de trabajadores pues los errores se pagan caro. Finalmente espero que el parque no cierre ni clausure por errores ajenos. Yo considero que es un lugar hermoso y de muchas emociones fuertes y debiles también. Arriba Lima y arriba la ética, la espiritualidad y el comportamiento coherente. Arriba las corazoadas y el amor al otro. Gracias	Celular	23/06/2025	Archivado automáticamente porque el ciudadano ha desistido del reclamo

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
66	JUNIO	27/06/2025	LDRV	dp0cwp0kq	-	MARIA DEL CARMEN PILCO VILLAGRA	El personal de la puerta palmeras (vigilancia) Nancy Perez se le ha solicitado para salir a realizar la compra de alimentos; ha manifestado que no existe reingreso y a otro señor si ingresó con alimentos sin ningún tipo de reingreso; el trato es hostil y agresivo, no explica solo levanta la voz y pedimos el libro de reclamos, de manera despota llamó a la señora y nos trajeron el libro. En el interior hoy domingo no hay expendio de alimentos necesarios, el trato es pésimo para unos dejan salir para comprar alimentos y a nosotros "maltrato".	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
67	JUNIO	27/06/2025	LDRV	30gcd3p50	-	OSCAR JAVIER LOYOLA BORDA	alquilamos regularmente (lunes, miercoles y viernes) el campo B del polideportivo cerrado para basquet, preferimos esta cancha ya que el equipamiento esta en mejores condiciones, redes completas, aros nivelados y templados, el día en cuestion notamos que el equipamiento fue cambiado con el de la cancha C el cual no esta en optimas condiciones, reportamos esto al personal presente el cual nos indico que dicho intercambio de equipamiento fue a solicitud de otro usuario que habia alquilado el campo C, hecho que en la practica no fue de nuestro agrado y de alguna forma no cubrio las expectativas esperados por nosotros. necesitamos saber a que se debio este cambio ya que afecto nuestra experiencia en el establecimiento y saber si va asegurir ocurriendo teniendo en consideracion que ya tenemos separado y cancelado las fechas de 2 y 4 de julio. solicito saber si dichas acciones seguiran sucediendo	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
68	JUNIO	28/06/2025	LDRV	pp4crn2ww	-	PAMELA QUINTERO PEREZ	No brindan información acerca de que el pago que se realiza en el ingreso no incluye ambos parques, sino sólo uno porque el otro se encuentra alquilado para un evento privado. Cobran como si se pudiera ingresar a ambos parques y ya dentro tienes que pagar para ingresar al otro parque.	Correo Electronico	3/07/2025	<p>Estimado usuario.</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA. Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Cabe manifestar que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que lo motivo a usted a consignar su reclamo virtual en el Circuito Mágico del Agua.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted. Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
69	JUNIO	29/06/2025	LDRV	j7ecwjdzw	-	YOSELYN LILIANA CUIPA GARCIA	Pague por 2 horas de alquiler la cancha de voley, sin embargo se encontraba en malas condiciones, inundadas de agua, solicitamos se haga un barrido ya que la cajera debio coordinar ello con el personal encargado, sin embargo esperan al cliente que se acerque y haga su reclamo, no habilitaron la cancha en el tiempo acordado y cuando volvi a reclamar en caja se negaron a realizarme la devolución indicandome que me acerque a administración, ahí me atendio una Sra. Que tambien se nego a devolverme el dinero ya cancelado, indicandome que dentro de sus funciones del personal no esta habilitar las canchas en mal estado, no se que tipo de personal contratan, fuimos 9 adultos que pagamos nuestras entrada exclusivamente para jugar voley como cada sabado y que se nieguen a realizarnos la devolución no me parece justo, son buenos para cobrar pero no tienen ni el minimo respeto y consideracion por el cliente, capaciten al personal del area de administración para que aprendan a tratar y respetar al cliente	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal
70	JUNIO	29/06/2025	LDRV	12vcqgw9g	-	RUTH KARINA MALLQUI QUINTERO	Es increible que no haya agua en todo el parque ya son más de 3 meses	Correo Electronico	En espera	En Gerencia de Parques dentro del plazo legal

N°	HOJA DE RECLAMACIÓN						ASUNTO	RESPUESTA AL USUARIO		
	MES	FECHA DE REGISTRO DEL RECLAMO	SEDE DE PRESENTACIÓN	CÓDIGO DE RECLAMO	N° HOJA DE RECLAMO FÍSICA	NOMBRE		MEDIO DE NOTIFICACIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	RESPUESTA Y MEDIDA ADOPTADA
71	JUNIO	30/06/2025	LDRV	2qocl4d56	-	GEOVANI IVES ESPINOZA RUIZ	TODAS las canchas sintenticas TIENEN DEMASIADOS HUECOS Y ATENTAN CONTRA LA INTEGRIDAD FISICA DE LOS JUGADORES, YA DA VERGUENZA JUGAR AHÍ	Correo Electronico	3/07/2025	<p>Estimado(a) Sr(a). GEOVANI IVES ESPINOZA RUIZ:</p> <p>Le expreso un cordial saludo por encargo de la Oficina de Gestión Documentaria, del Servicio de Parques de Lima SERPAR - LIMA.</p> <p>Por medio de la presente, debo informarle, en el marco de la revisión de su reclamo virtual con la finalidad de poder proceder con el debido trámite, para la atención de su solicitud, requerimos en un plazo de 48 horas, nos pueda detallar su reclamo.</p> <p>Cabe manifestar, que su reclamo virtual debe contar con toda la información completa, que lo motivo a usted a consignar su reclamo virtual en el Club Metropolitano Cahuide.</p> <p>Sin otro en particular, me despido de usted. Archivado automáticamente porque no se enmendó observación en el tiempo solicitado</p>
72	JUNIO	30/06/2025	LDRV	743c5g9p9	-	CÉSAR ARTURO FERNÁNDEZ TELLO	En el mes de setiembre del 2024 participe en la segunda subasta del 2024, en la cual me adjudique un lote en la Urb. San Pedro 1° Etapa, distrito de Carabayllo por el valor de S/. 115900. Ya han pasado casi 10 meses y hasta el momento no se ha concretado la venta del terreno. Sunarp ha enviado una observación indicando que la representante no tiene poderes suficientes para realizar la venta de los terrenos. He intentado comunicarme con "Renzo Martin Rojas Leaño" para que me indique cual será el procedimiento que realicen para subsanar esta observación y el plazo que va a tomar estas correcciones, pero no contesta ni llamadas ni mensajes por Whatsapp. Se tiene más de 50(ganadores de la 2° y 3° subasta) afectados por este problema, los cuales también están esperando meses para poder finalizar con la compra del inmueble, pero no hay una respuesta concreta de parte de SERPAR lo cual es una burla para todos los ciudadanos que confiamos en esta entidad pública. Por lo que se requiere que se priorice realizar las correcciones para subsanar la observación de parte de Sunarp, se nos informe cuanto tiempo va a demorar esta actividad y se establezca un canal de comunicación fluido con los ganadores de las subasta para informar el avance de las correcciones. Se adjunta el certificado de adjudicación.	Correo Electronico	En espera	En Oficina General de Aporte y Patrimonio Inmobiliario dentro del plazo legal