



MEMORANDUM N° 03/25

A : Lic. José Antonio Rodríguez, Director.
Dirección de Transparencia y Anticorrupción.

DE : Abg. Rosa Martínez, Jefa. *Rosa Martínez*
Departamento Sugerencias y Reclamos

FECHA : 11/02/2025.

REF. : Informar cumplimiento Ley 5282, mes de enero de 2025.

Por el presente, me dirijo a usted en relación a la Ley N° 5282, "Descripción de los procedimientos previstos, para que las personas recurrentes, puedan acceder a los documentos que obren en su poder".

Conforme procesos descriptos en el formato de las normas, para el Dpto. de Sugerencias y Reclamos, teniendo en cuenta que se encuentran establecidas las tareas y funciones propias del dpto.

- 1 Captar Sugerencias y/o Reclamos dirigido a :
- 2 Prestadores de Servicios Turísticos,
- 3 Dirigidos a Instituciones involucradas con el turismo y otras que se hallan relacionadas con el desarrollo de actividades turísticas,
- 4 Dirigido a otras Instituciones del sector Público,
- 5 Dirigido a la Secretaría Nacional de Turismo.

Se reciben las notas, formularios, correos de la web, todas las denuncias, consultas, sugerencias por medios habilitados, con los correspondientes adjuntos, con la asignación de número de mesa de entrada. Según el caso es derivado a las áreas pertinentes, para su gestión correspondiente. Se corre traslado a la Agencia o Prestador según sea el caso para el descargo correspondiente. Se elabora un informe para el denunciante. Si las circunstancias lo ameritan se fija Audiencia de Conciliación entre las partes, no existiendo acuerdo de partes en la audiencia, se inicia sumario administrativo. Todo lo expuesto anteriormente, se encuentra aprobado según Resolución correspondiente al mes de octubre del año 2016. Si bien en las denuncias, se protege el derecho al denunciante, cuando las partes afectadas requieran copia de todo lo actuado puede solicitarse a través de una nota. Así mismo en los casos en que la denuncia requiera inicio de Sumario Administrativo, cuando lo fije el Juez Instructor designado, las partes podrán, comparecer dentro del sumario, y conforme a la Ley de Turismo y demás Leyes concordantes. Funciones a cargo de la Abogada Rosa Martínez, Departamento de Sugerencias y Reclamos, dependiente de la Dirección General Jurídica.