



TETĀPY  
JEHECHAUKA  
Sámbyhyha

Secretaría  
NACIONAL DE  
TURISMO

■ TETĀ REKUÁI  
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguay  
de la gente

## MEMORANDUM N° 34/2020

**A** : Abg. Lorena López, Directora.  
**Dirección de Transparencia y Anticorrupción.**

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

**FECHA** : 21/12/2020.

**REF.** : **Informar cumplimiento Ley 5282, mes de diciembre de 2020.**

*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 Mecip, 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 recibe formularios de sugerencias y/o reclamos, con la asignación de número de mesa de entrada.*

*Se analiza y verifica formularios o copias de formularios de los reclamos y /o sugerencias realizados.*

*Se remite el formulario de sugerencias y/o reclamos y los antecedentes (documentos) al área interviniente correspondiente para su atención.*

*Se registra en el sistema informático providencia del formulario para el seguimiento.*

*Una vez que hayan concluido los procedimientos, se elabora nota de comunicación al denunciado para su descargo.*

*Se elabora informe final con descargo para el denunciante*

*Se elabora nota de comunicación al Denunciante- nota de respuesta.*

*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.*



TETĀPY  
JEHECHAUKA  
Sāmbyhyha

Secretaría  
NACIONAL DE  
TURISMO

■ TETĀ REKUÁI  
■ GOBIERNO NACIONAL

Paraguay  
de la gente

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 2828 y su reglamentaciones vigentes.

V<sup>o</sup> B<sup>o</sup>

Abg. Marcela Villasanti  
Directora  
Dirección de Sumarios y Normas de Reglamentación  
SENATUR