

## Acerca del trámite

### Acerca de

- Nombre: Atención a inconformidades o quejas a través del Centro de Atención y Protección al Turista CAPTA
- Sujeto Obligado: Secretaría de Turismo (SECTUR)
- Unidad Administrativa Responsable: SECTUR - Atención e Información Turística
- Homoclave: TR-SECTUR-002
- Nombre del Trámite: Atención a inconformidades o quejas a través del Centro de Atención y Protección al Turista CAPTA
- Señale si es trámite o servicio: Servicio
- Tipo de trámite o servicio: ASESORÍA
- Categoría: No capturado
- Comunidad: Público en General
- ¿Quién puede solicitar el Trámite o Servicio? : Interesado, Tercero con carta poder
- Descripción Ciudadana: Recepción, atención, canalización y seguimiento hasta su conclusión de las quejas e inconformidades presentadas por turistas durante su estancia en el Estado sobre prestadores de servicios turísticos y dependencias de gobierno.
- Describa con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio 1. Ante una inconformidad del servicio prestado, como no respetar un costo o discriminación por parte de prestadores de servicios turísticos (guías de turistas, restaurantes, hoteles, tranvías, agencias de viajes, touroperadores, etcétera). 2. Ante la inconformidad o queja del quehacer público de las instancias de los entes de gobierno municipal, estatal o federal (servicios públicos municipales, seguridad pública, entre otros).
- Describa los beneficios de Trámite o Servicio: Poder dar seguimiento y atención personalizada a alguna queja o inconformidad ocurrido durante su estancia en el Estado de Querétaro
- Información que sea útil para que el interesado realice el trámite o servicio: .
- ¿Tiene Modalidades? : No

### Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite:  
Ley de Turismo del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:  
Artículo:39, 41 fracción VIII, 42, 48 y 51 Otros:Denominación de la Normatividad:Reglamento Interior de la Secretaría de Turism  
Artículo:10 fracción XVIII Otros:Denominación de la Normatividad:Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro Artículo:10 fracción XXV Otros

### Estadísticas del Trámite

- Número de solicitudes realizadas (año anterior): 96
- Número de solicitudes aceptadas 2025: 8
- Número de solicitudes rechazadas 2025: 0

### Información Económica

- Sector al que va dirigido el trámite o servicio: Ciudadano
- El trámite o servicio, se realiza cuando una empresa se encuentra en: Ninguna de las anteriores

### Vigencia

- Medida de la vigencia: No aplica
- ¿La resolución es requisito de otro trámite o servicio?: No

## Requisitos

### Formato

- ¿Este trámite o servicio puede o debe presentarse mediante formato?: Sí

- Nombre: Formato de Quejas CAPTA
  - Identificador del formato: FMS-SECTUR-002
- 

## Requisitos

- Número de requisitos totales: 1
- Número de requisitos que son parte del formato: 1
- Número de requisitos que NO son parte del formato: 0

### 1. Formato

Descripción: FM-SECTUR-002 Formato de Quejas CAPTA. Queja

Presenta alguno de los siguientes documentos:

- Formato

Forma de presentación:

No documental

---

## Casos o Supuesto

- ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite o servicio?: No
- Consideraciones adicionales: .
- Señale la metodología para llevar a cabo la resolución del trámite o servicio: .

## Como o dónde realizarlo

### Canales de atención

- Presencial
- Medios Alternativos
- Medios Electrónicos

### Vía Presencial

- ¿Es posible que se pueda agendar una cita de manera presencial?: No
- ¿Es posible agendar la cita en línea?: No

### Vía Internet

- ¿Existe una aplicación para presentar el trámite o servicio?: No
- ¿Existe un sitio web para presentar el trámite o servicio?: Sí
- Pasos que se tiene que seguir en el sitio web:

- 1.- Ingresar a la red social del Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) - contamos con la red social X y Facebook.
- 2.- Posterior a entrar a alguna de nuestras redes, puedes contactarnos por medio de mensaje.
- 3.- Por ese medio se les contactará para dar seguimiento y atención a su inconformidad o queja.

- ¿Es posible realizar el trámite o servicio completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?: No
- ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?: No
- ¿Se puede dar seguimiento? es decir, mostrar a los interesados el estatus en que se encuentra el trámite o servicio, ya sea que se encuentre en proceso de resolución, revisión, rechazado o resuelto: No
- ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los correspondientes acuses de recepción de datos y documentos?: No
- ¿La resolución o respuesta oficial es por Internet?: No
- ¿Utiliza firma electrónica avanzada?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?: No
- ¿El trámite o servicio es de resolución inmediata?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?: No

### Vías Alternativas

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía telefónica?: Sí
- Número telefónico: 4422385033
- Pasos que se tiene que seguir por teléfono:

1.- Al llamar al teléfono publicado, se le atenderá de manera directa para dar seguimiento a su inconformidad o queja.

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía mensajes de texto?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio en Kioscos u otras sedes alternativas?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio por otra vía?: Sí

## Responsables

### Contacto para atención, consulta y envío de información

#	Nombre	Rol	Correo
1	Juliette María Rojo Hernández	Contacto oficial	jrojo@queretaro.gob.mx

- ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea? No

### Oficinas de atención

Centro de Atención y Protección al Turista

**Descripción del modulo:**

Centro de Atención y Protección al Turista

**Domicilio**

Calle Pasteur Norte No. Exterior S/N, Col. Centro, Querétaro, Querétaro, C.P. 76000

**Atención telefónica:**

4421613700 , Ext. 0.

**Correo electrónico:**

jrojo@queretaro.gob.mx

**Horario de Atención:**

- de 08:00 a.m. a 15:30 p.m.

**Notas**

No aplica

### Denuncia

## Costo

- Mínimo de unidad: 0.00
- Máximo de unidad: 0.00
- Monto (\$) Mínimo \$
- Monto (\$) Máximo \$

**Medios disponibles de pago**

- ¿El(Los) formato(s) se puede enviar electrónicamente?: No
- Banco comercial: No
- En línea: No
- Comercios: No
- Otro: No

## Fundamento Jurídico

- Fundamento jurídico de la cantidad a pagar por la realización del trámite o servicio -  
Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:

## Plazos

### Plazo de resolución

- Unidad del Plazo: 60
- Medida del plazo: Días Naturales
- Tipo de Ficta: No Aplica

### Prevención de autoridad

- Medida del plazo: No aplica

### Respuesta a prevención

- Medida del plazo: No aplica

## Inspeccion Y Verificaciones

- ¿Este trámite o servicio requiere inspección, verificación o visita domiciliaria?: No

## Información Adicional

- ¿Este trámite o servicio requiere conservar información para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?: No