



**INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE
RECLAMACIONES
ATTención 360°**

(ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)

***Resolución Administrativa Regulatoria
ATT-DJ-RAR-TL LP 517/2025***

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Acceso al Sistema	4
3. Pantalla de Inicio.....	5
4. Menú Principal.....	6
5. Bandeja de Mensajería	7
6. Registro de Usuarios	9
6.1. Detalle de Operadores	9
7. Acciones disponibles.....	9
8. Visualización de Usuarios Registrados	11
9. Activación del Usuario Gestor de Reclamos	13
10. Solución de Problemas Comunes.....	14
10.1. Problemas de Acceso.....	14
10.2. Errores en el Registro	14
11. Soporte y Contacto.....	14

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

1. Introducción

Ante la necesidad de implementar un sistema eficaz para la atención de usuarios y operadores, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) ha llevado a cabo un análisis del procedimiento administrativo vigente en materia de atención y resolución de reclamaciones. El mencionado análisis evidenció que la tramitación actual no garantiza respuestas ágiles ni soluciones eficientes, lo cual limita la capacidad de brindar un servicio oportuno a la ciudadanía.

En este contexto, resulta imprescindible contar con un instrumento que unifique y digitalice el procedimiento de atención de reclamaciones en las áreas de Telecomunicaciones y TIC's, Transporte y Postal, por lo cual la ATT implementa la **VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360 °**.

Dicha plataforma se enmarca en la Ley N° 453 de 06 de diciembre de 2013, Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores señala: “*Artículo 26°.- (Derecho a la reclamación) (...) III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica. IV. Las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales.*”

El Parágrafo III, Artículo 54, del Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo:

*“Las Superintendencias Sectoriales podrán emitir **instructivos** a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y **reglamentar** el funcionamiento y procedimientos internos de las ODECOS” ()*.

*“La empresa o entidad regulada llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el **formato aprobado y habilitado** por la Superintendencia, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la Superintendencia correspondiente” (Parágrafo II, Artículo 55, DS 27172).*

La Ley 164 de 08 de agosto de 2011 en su parágrafo I del Art. 75 señala:

I. El nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población.

Bajo ese marco la ATT, digitaliza la presentación de reclamaciones, de los servicios básicos sobre los cuales ejerce regulación y control, para ello en el marco de la Resolución Administrativa Regulatoria de la ATT, se tiene el presente instructivo técnico de uso.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

2. Acceso al Sistema

URL de Acceso: Ingresa a la dirección web <https://atencion360.att.gob.bo/login>

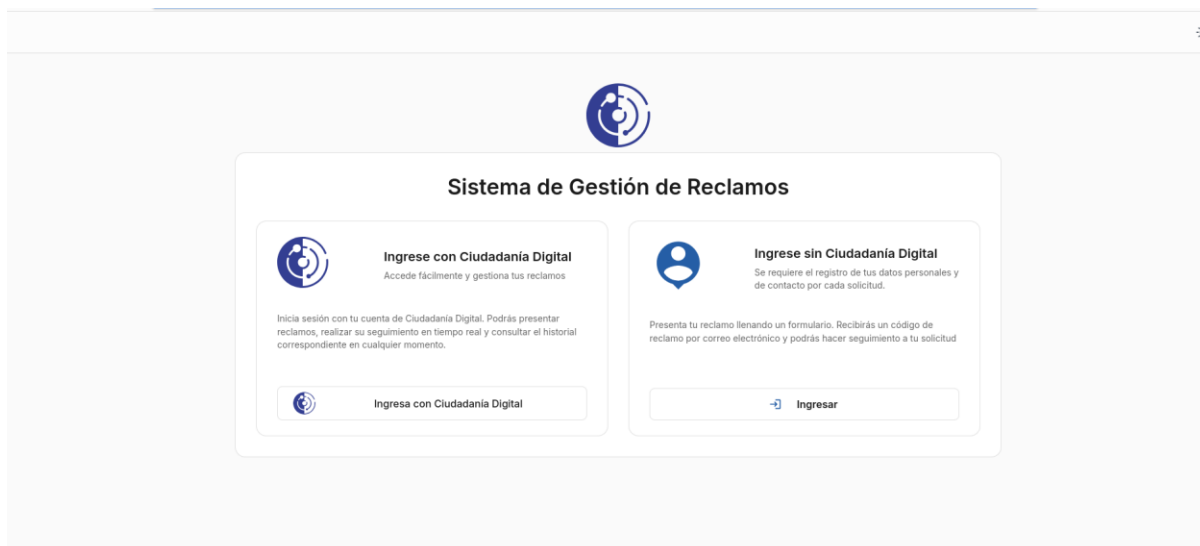


Imagen 1

Autenticación: Se debe ingresar con Ciudadanía Digital y completar los datos requeridos (número de cédula de identidad y contraseña.), Pulsa "**Ingresar**".



Imagen 2

El usuario recibirá un correo electrónico con un código de verificación, el cual deberá ingresar en la pantalla de “**Código de Verificación**” disponible en el enlace de Ciudadanía Digital para poder continuar con el proceso.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

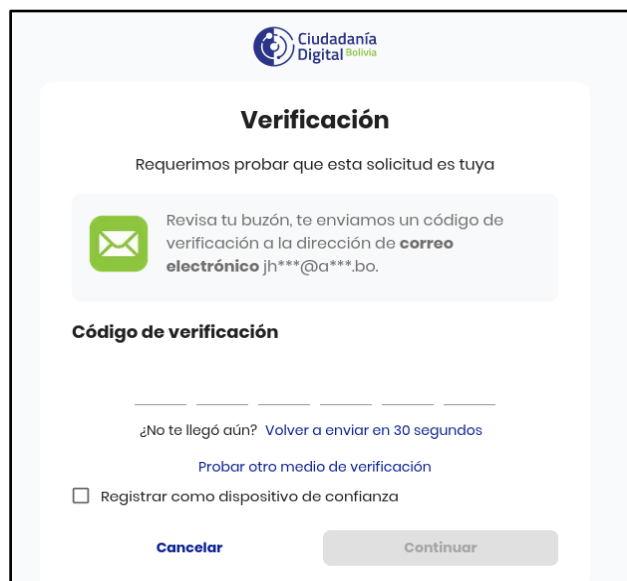


Imagen 3

3. Pantalla de Inicio

En la pantalla principal, en la parte izquierda, se encuentra el menú con las opciones: “Inicio”, “Perfil”, “Bandeja de Reclamos”, “Mensajería” y “Usuarios”.

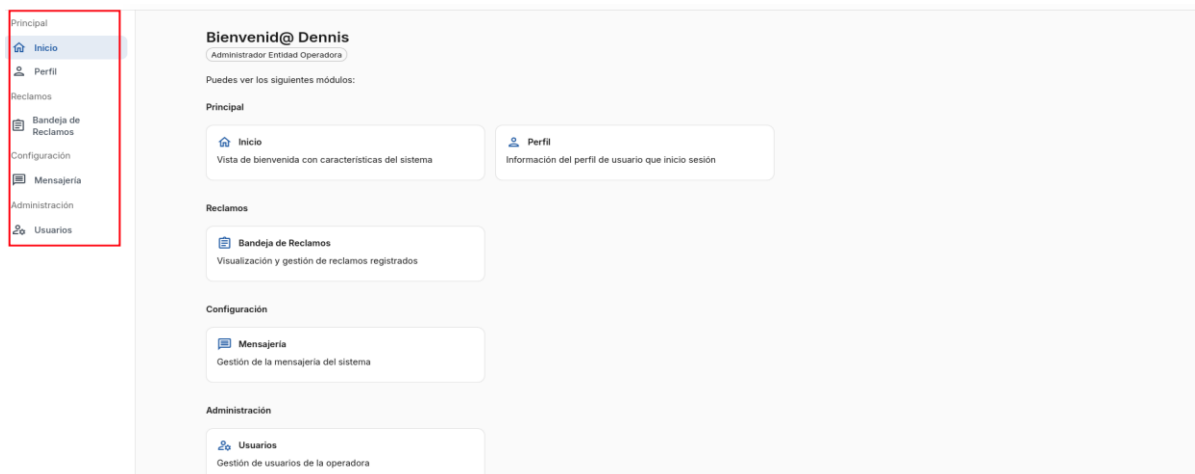


Imagen 4

En la parte principal derecha superior se encuentran los datos del ciudadano, perfil, también le permite cambiar a modo nocturno y Cerrar Sesión.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

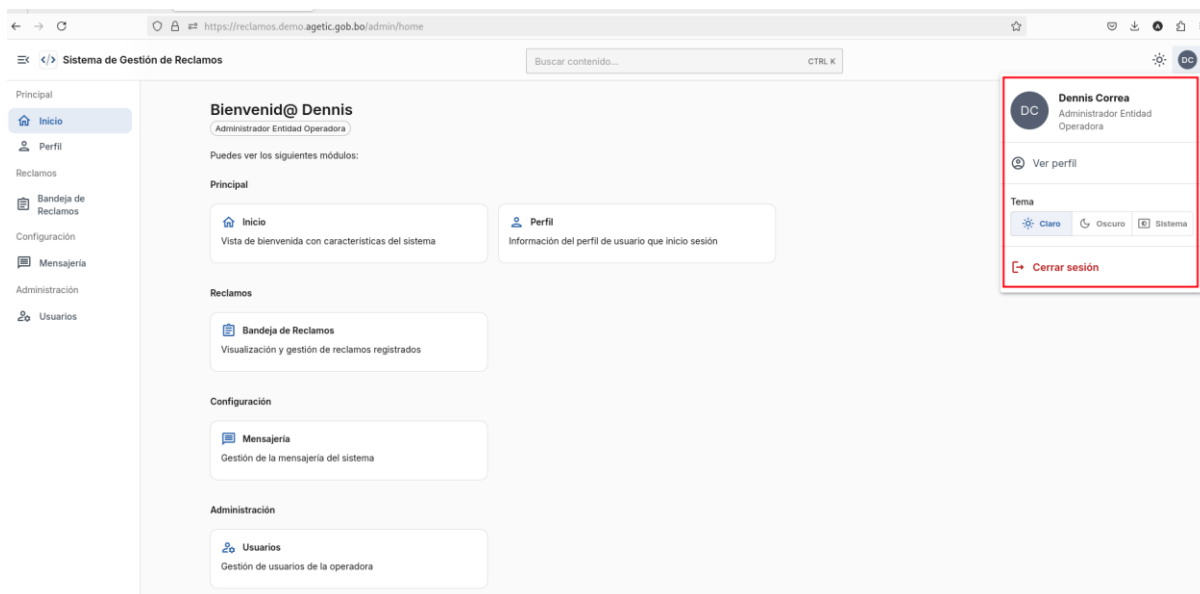


Imagen 5

4. Menú Principal

Principal: Cuentas con las opciones de Inicio, Perfil, Bandeja de reclamos, mensajería y usuarios.

Inicio: Permite ver al usuario, el perfil y la bandeja de reclamos.

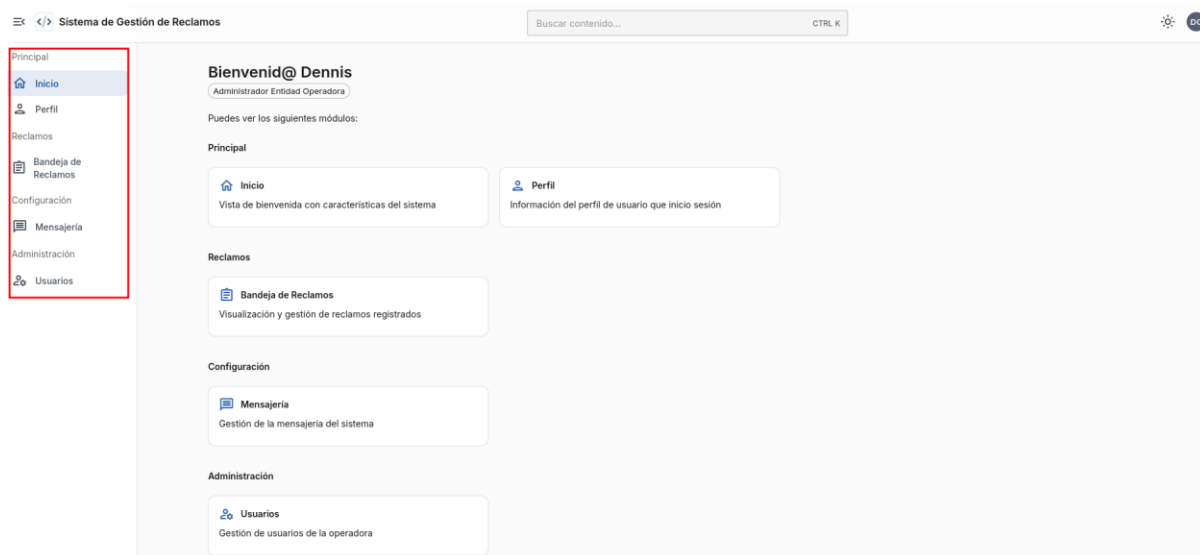


Imagen 6

Perfil: Se encuentran los datos del usuario, información personal registrada en Ciudadanía Digital: carnet, número de documento, fecha de nacimiento, correo electrónico, teléfono.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

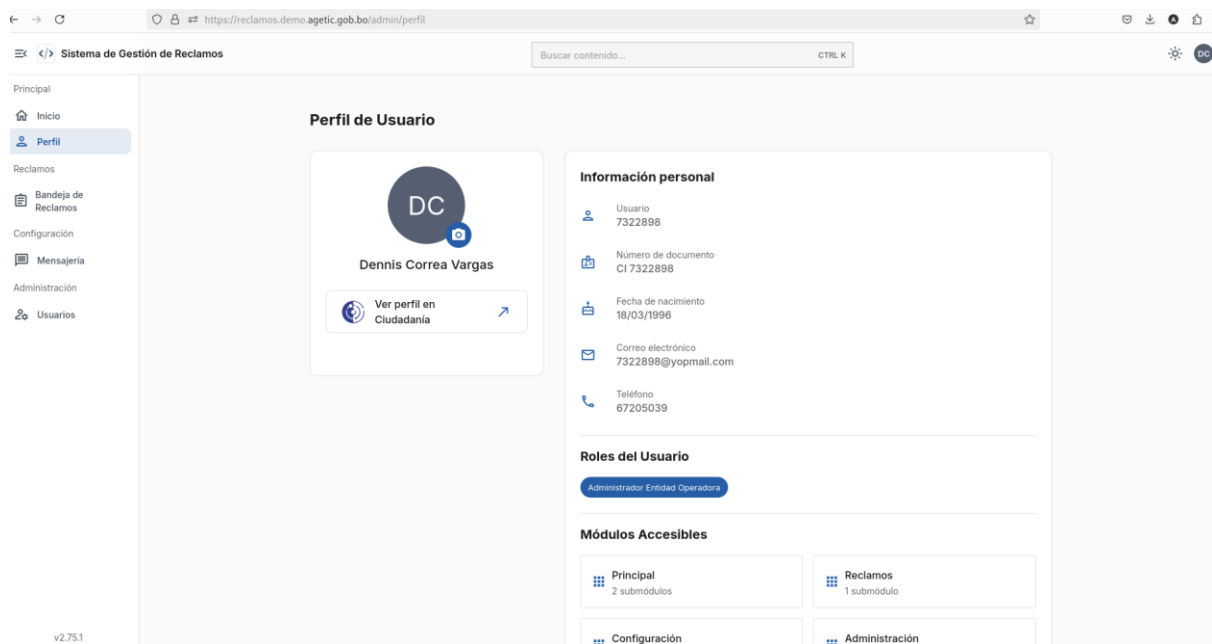


Imagen 7

Bandeja de Reclamos: se encuentran los datos de la bandeja de reclamos para el gestor de reclamos, ahí podrás supervisar los reclamos de los operadores.

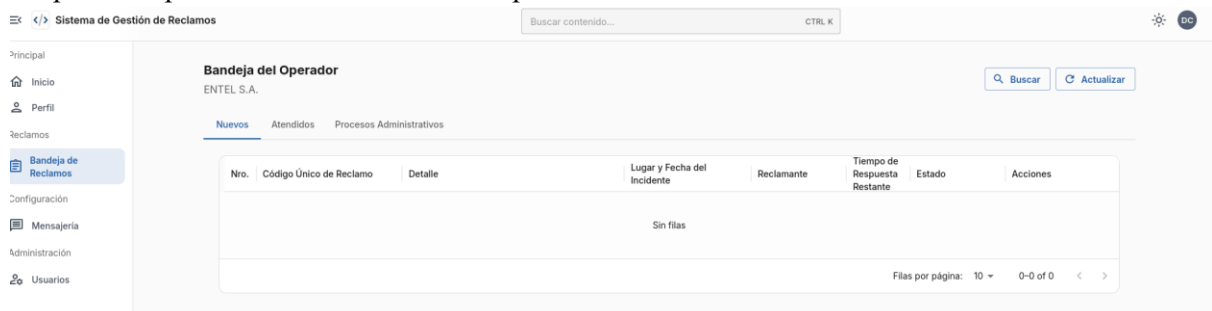


Imagen 8

5. Bandeja de Mensajería

En la sección Bandeja de Mensajería, el usuario puede adicionar las direcciones de correo electrónico a las que desea que lleguen las notificaciones correspondientes a los reclamantes.

En la parte superior derecha de la pantalla, se encuentran disponibles las siguientes opciones:

- **Buscar correo:** permite localizar rápidamente una dirección de correo previamente registrada.
- **Actualizar:** actualiza la lista de correos mostrados.
- **Nuevo correo:** permite agregar una nueva dirección de correo electrónico al sistema.

Además, en la columna Acciones, el usuario puede:

- Definir el estado del correo electrónico como activo o inactivo, según corresponda.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

- Editar la región asociada al correo.
- Modificar el sobrenombre que identifica a la oficina correspondiente.

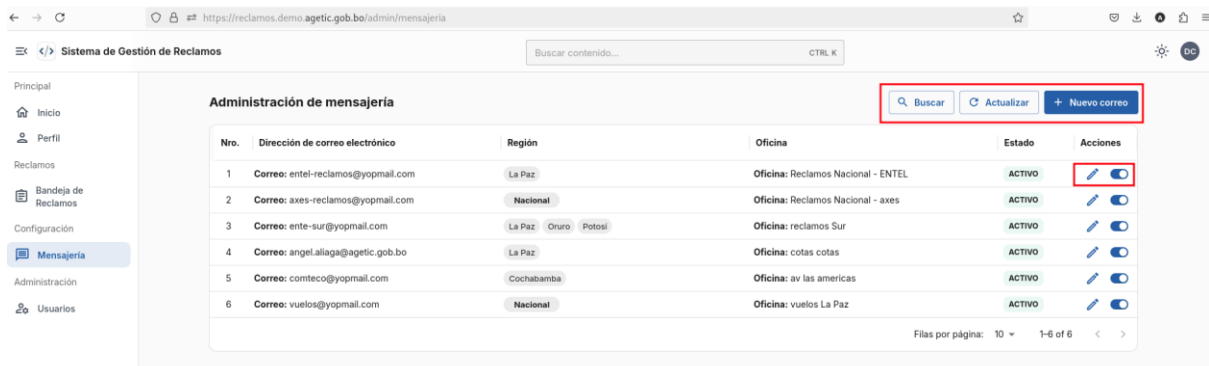


Imagen 9

Al seleccionar la opción Nuevo correo, el sistema despliega una pantalla en la cual se solicita ingresar la siguiente información:

- **Dirección de correo electrónico:** campo obligatorio donde se debe introducir la dirección a la que se enviarán las notificaciones.
- **Región:** permite asociar el correo electrónico a una región específica dentro del sistema.
- **Nombre de la oficina:** se utiliza como identificador o sobrenombre para facilitar la ubicación y gestión del correo en la bandeja de mensajería.

Una vez completados los campos requeridos, se debe presionar registrar la información para que el nuevo correo quede guardado y activo en el sistema.

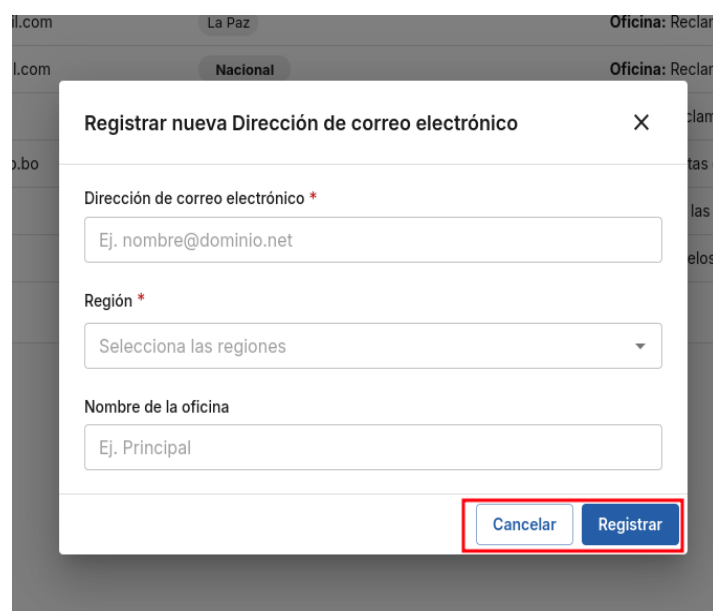


Imagen 10

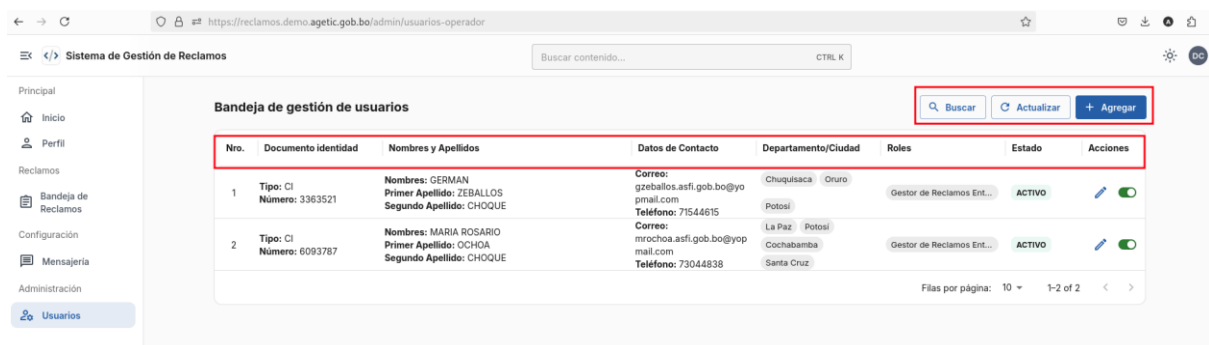
	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

6. Registro de Usuarios

6.1. Detalle de Operadores:

En esta sección se muestra un listado de operadores registrados en el sistema. Cada fila contiene la siguiente información:

- Número de orden
- Documento de identificación
- Nombre del operador
- Datos del contacto
- Departamentos/ ciudad
- Roles
- Estado (Activo/Inactivo)



Bandeja de gestión de usuarios							
Buscar contenido... CTRL K							
Nro.	Documento identidad	Nombres y Apellidos	Datos de Contacto	Departamento/Ciudad	Roles	Estado	Acciones
1	Tipo: CI Número: 3363521	Nombres: GERMAN Primer Apellido: ZEBALLOS Segundo Apellido: CHOQUE	Correo: gzeballos.asfi.gob.bo@yopmail.com Teléfono: 71544615	Chuquisaca - Oruro Potosí	Gestor de Reclamos Ent...	ACTIVO	
2	Tipo: CI Número: 6093787	Nombres: MARIA ROSARIO Primer Apellido: OCHOA Segundo Apellido: CHOQUE	Correo: mrochoa.asfi.gob.bo@yopmail.com Teléfono: 73044838	La Paz - Potosí Cochabamba Santa Cruz	Gestor de Reclamos Ent...	ACTIVO	

Filas por página: 10 1-2 of 2

Imagen 11

7. Acciones disponibles

En la parte superior derecha de la tabla se encuentran los siguientes botones:

- **Buscar:** para filtrar operadores dentro del listado.



Bandeja de gestión de usuarios							
Buscar contenido... CTRL K							
Nro.	Documento identidad	Nombres y Apellidos	Datos de Contacto	Departamento/Ciudad	Roles	Estado	Acciones
1	Tipo: CI Número: 3363521	Nombres: GERMAN Primer Apellido: ZEBALLOS Segundo Apellido: CHOQUE	Correo: gzeballos.asfi.gob.bo@yopmail.com Teléfono: 71544615	Chuquisaca - Oruro Potosí	Gestor de Reclamos Ent...	ACTIVO	
2	Tipo: CI Número: 6093787	Nombres: MARIA ROSARIO Primer Apellido: OCHOA Segundo Apellido: CHOQUE	Correo: mrochoa.asfi.gob.bo@yopmail.com Teléfono: 73044838	La Paz - Potosí Cochabamba Santa Cruz	Gestor de Reclamos Ent...	ACTIVO	

Filas por página: 10 1-2 of 2

Imagen 12

- **Actualizar:** para refrescar la información mostrada en la tabla.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

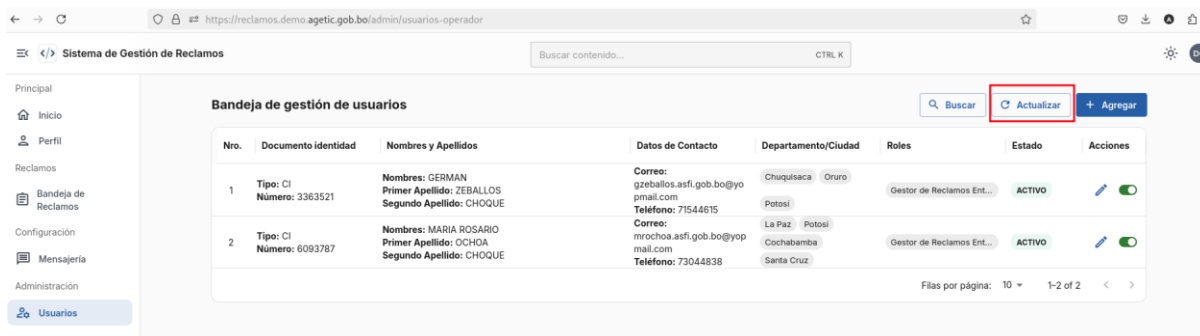


Imagen 13

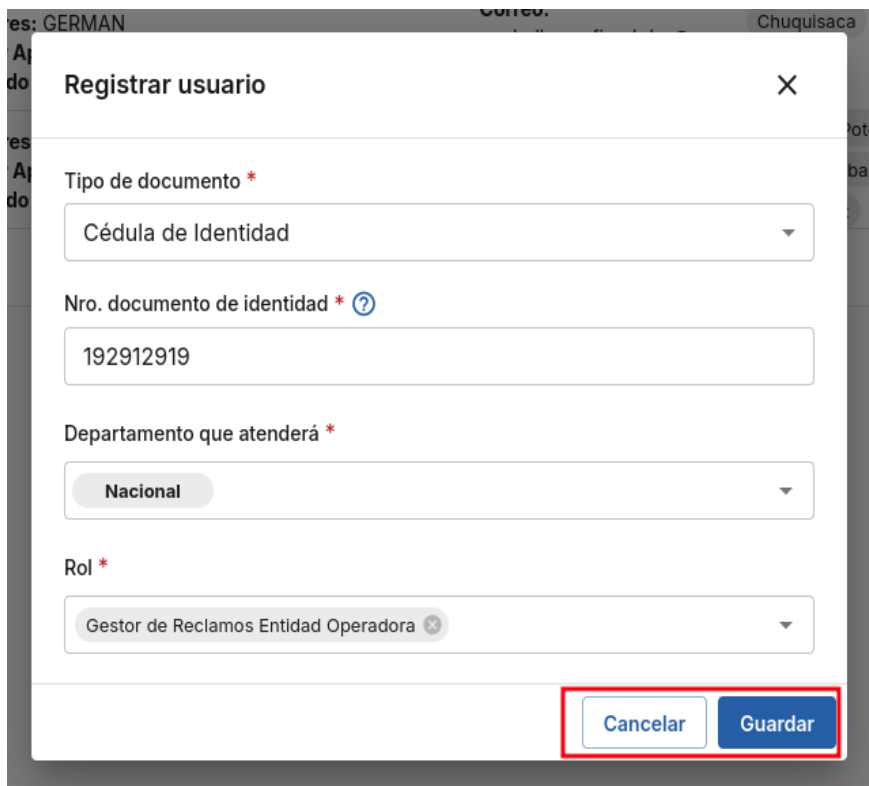
- **Agregar:** para registrar un nuevo operador en el sistema:

Tipo de documento

Nro. de documento de identidad

Departamento que atenderá

Rol



Registrar usuario

Tipo de documento *

Cédula de Identidad

Nro. documento de identidad * ?

192912919

Departamento que atenderá *

Nacional

Rol *

Gestor de Reclamos Entidad Operadora

Cancelar Guardar

Imagen 14

Una vez registrados los datos del nuevo gestor de reclamos presionamos guardar, nos despliega la siguiente pantalla.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

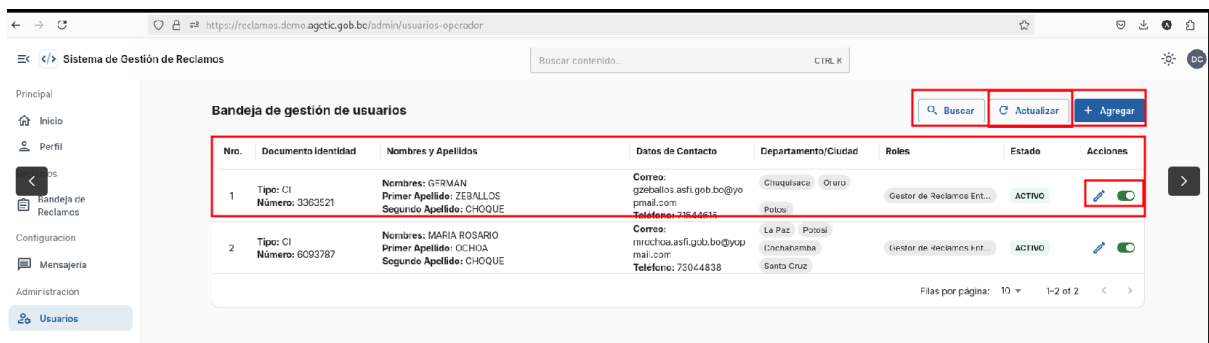


Imagen 15

Después que se ha agregado un Gestor de Reclamo, dentro de la columna "**Acciones**" se habilitan varias opciones para su gestión:

- **Inactivar:** Permite deshabilitar temporalmente la entidad del sistema. Esta opción es útil cuando el usuario ya no requiere estar activa.
- **Editar o actualizar datos:** Esta funcionalidad permite modificar la información registrada del gestor de reclamos.
- **Agregar usuario:** A través de esta opción se puede asignar un gestor de reclamos para la entidad.



Imagen 16

8. Visualización de Usuarios Registrados

En la parte inferior de la ventana, se muestra una tabla con el listado de los gestores registrados para la entidad. Esta tabla incluye las siguientes columnas:

- **Nro.:** Número secuencial de registro.
- **Documento:** Número de documento del administrador.
- **Nombres y Apellidos**
- **Datos de Contacto**
- **Roles**
- **Estado:** Indica si el usuario está activo o inactivo.
- **Acciones:** Permite realizar acciones como editar o inactivar el registro del gestor de reclamos.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

También se cuenta con las opciones **Buscar** y **Actualizar** para facilitar la gestión de gestores de reclamos.

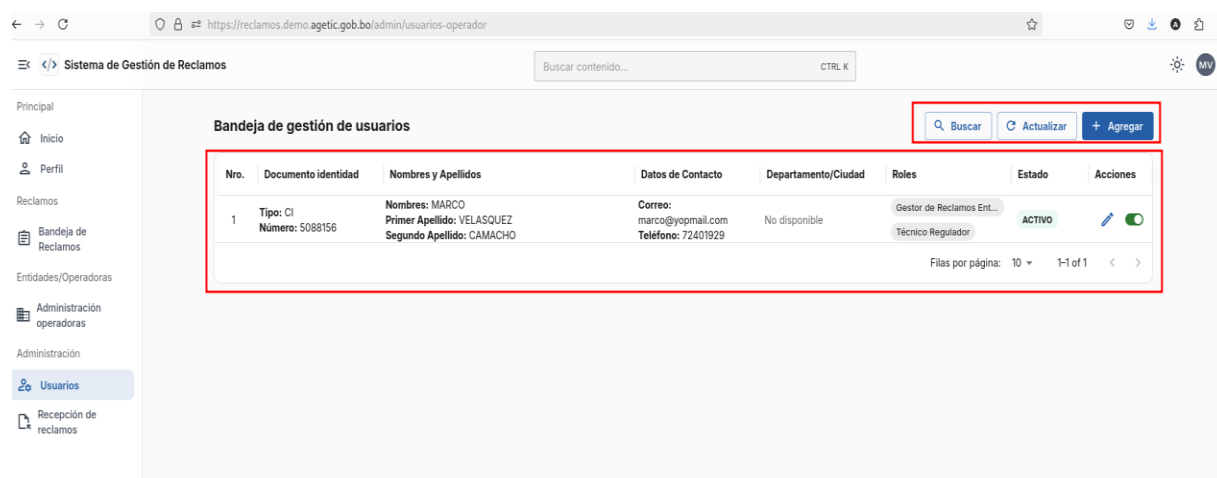


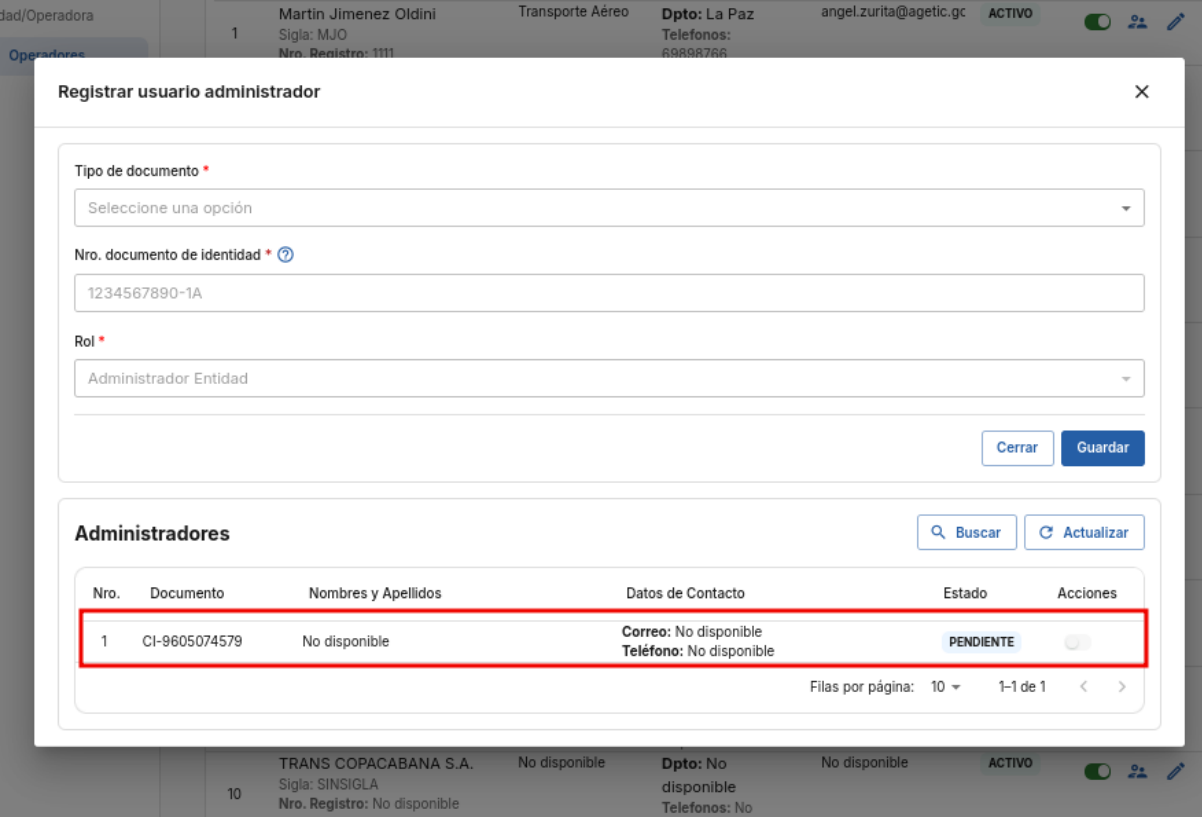
Imagen 17

Una vez ingresado el **número de documento de identidad** y presionado el botón **Guardar**, el sistema registra al usuario en la sección inferior "**Usuarios**", desplegando una nueva fila con la siguiente información:

- **Documento:** Se muestra el número de documento ingresado.
- **Nombres y Apellidos:** En esta etapa, esta información no se encuentra disponible, ya que el sistema aún no la ha recuperado o vinculado automáticamente.
- **Datos de Contacto:** No disponible en este momento.
- **Estado:** Aparece como **Pendiente**, indicando que el usuario aún no ha completado el proceso de activación o no ha sido validado completamente en el sistema.

Nota: La información pendiente puede actualizarse posteriormente cuando el usuario inicie sesión o cuando el sistema sincroniza los datos personales de ciudadanía digital.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD OPERADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025



Registrar usuario administrador

Tipo de documento *

Seleccione una opción

Nro. documento de identidad *

1234567890-1A

Rol *

Administrador Entidad

Cerrar Guardar

Administradores

Nro.	Documento	Nombres y Apellidos	Datos de Contacto	Estado	Acciones
1	CI-9605074579	No disponible	Correo: No disponible Teléfono: No disponible	PENDIENTE	

Filas por página: 10 1-1 de 1

Imagen 18

9. Activación del Usuario Gestor de Reclamos

Una vez que el **usuario de la entidad** accede a la plataforma mediante su **Ciudadanía Digital** y **autoriza el acceso al sistema**, el estado de su registro cambia automáticamente en la visualización de la operadora:

- El campo **Estado** pasa de **Pendiente** a **Activo**, indicando que el gestor de reclamos ha ingresado correctamente y ha validado su identidad.
- A partir de este momento, los campos de **Nombres y Apellidos** y **Datos de Contacto** pueden ser completados automáticamente si la plataforma los recupera mediante la integración con Ciudadanía Digital.

Este cambio de estado permite a la operadora realizar seguimiento y verificar que el gestor de reclamos de la entidad está debidamente habilitado para operar dentro del sistema.

