



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

(ADMINISTRADOR ENTIDAD REGULADORA)

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

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD REGULADORA)
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. Administración Operadoras.....	7
6. Registro de Operadores	8
6.1. Detalle de Operadores	8
7. Acciones disponibles	8
8. Bandeja de Gestión de Usuarios	13
9. Registrar Usuario.....	13
10. Visualización de Usuarios Registrados	14
11. Activación del Usuario Administrador	16
12. Bandeja de reclamos.....	17
13. Solución de Problemas Comunes	18
13.1. Problemas de Acceso	18
13.2. Errores en el Registro	18
14. Soporte y Contacto	18

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (ADMINISTRADOR ENTIDAD REGULADORA)
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 REGULADORA)
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**".

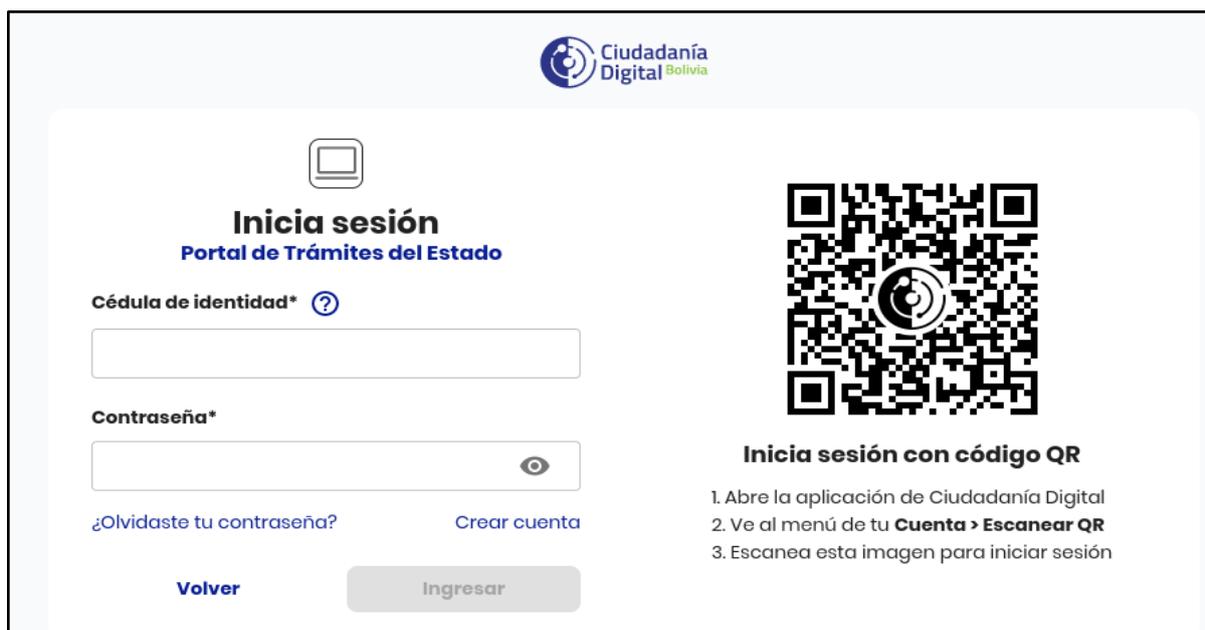


Imagen 2

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 REGULADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

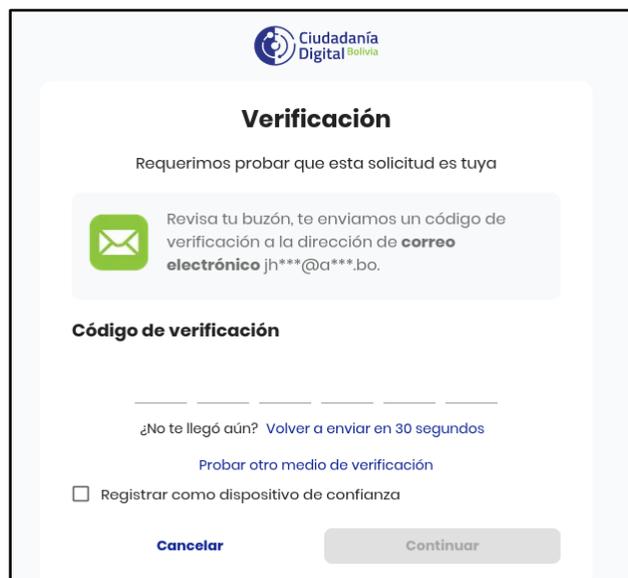


Imagen 3

3. Pantalla de Inicio

En la pantalla principal, en la parte izquierda, se encuentra el menú con las opciones: “Inicio”, “Perfil”, “Bandeja de Reclamos”, “Administración de Operadoras”, “Usuario” y “Recepción de reclamos”.

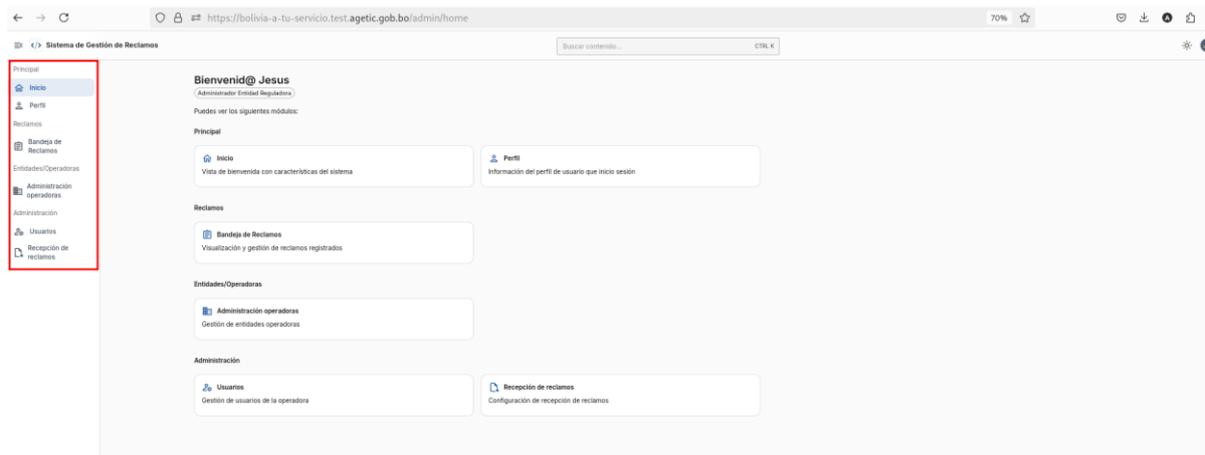


Imagen 4

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 REGULADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

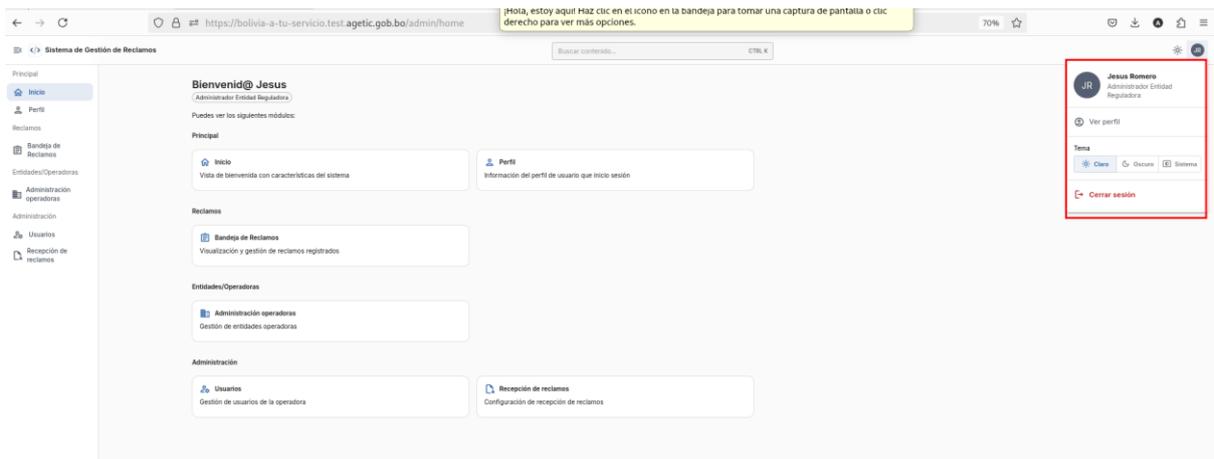


Imagen 5

4. Menú Principal

Principal: Cuentas con las opciones de **Inicio, Perfil, Bandeja de reclamos y Operadores.**

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

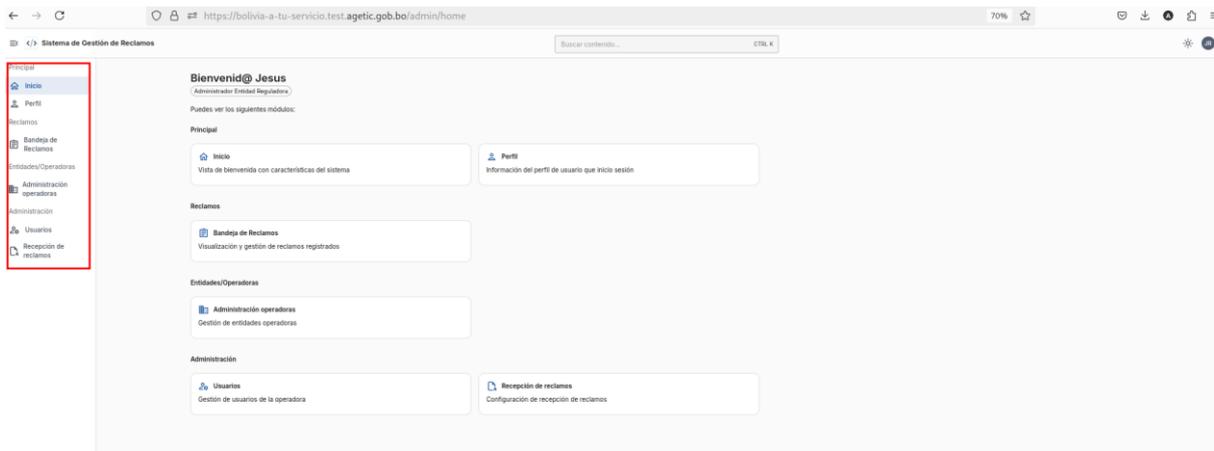


Imagen 6

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 REGULADORA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

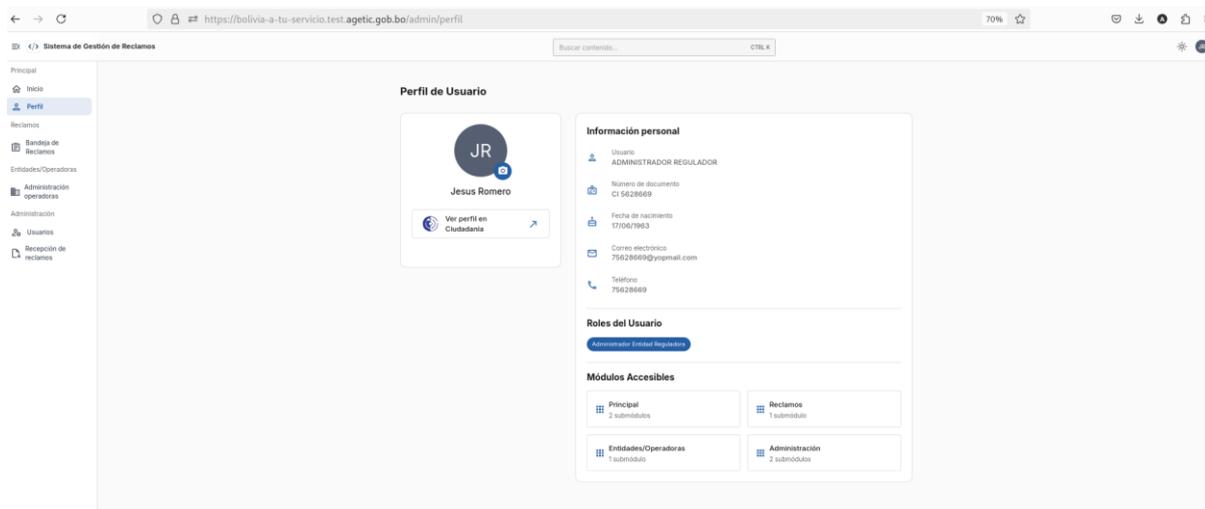


Imagen 7

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



Imagen 8

5. Administración Operadoras permite visualizar y gestionar la información relacionada con los operadores registrados en el sistema.

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

- **Cargar:** Permite actualizar la vista con la información más reciente.
- **Buscar:** Facilita la localización de un operador específico mediante criterios de búsqueda.
- **Actualizar:** Habilita la modificación de los datos existentes de un operador seleccionado.
- **Agregar:** Permite el registro de un nuevo operador en el sistema.

En la parte inferior de la pantalla, se presenta el **detalle de los operadores** en forma de tabla. Cada fila contiene la siguiente información:

- **Nombre del operador**
- **Tipo de operador**
- **Direcciones y teléfonos**
- **Correo electrónico**
- **Estado** (activo o inactivo)
- **Acciones:** Desde esta columna, el usuario puede realizar diversas gestiones, tales como:
 - **Activar o inactivar** al operador según su estado actual.
 - **Ver el usuario administrador** asociado a la empresa del operador.
 - **Editar** la información registrada del operador.

No.	Nombre Operador	Tipo Operador	Dirección y teléfonos	Correo Electrónico	Estado	Acciones
1	FERROVIARIO - carga masiva 1 Sigla: --- No. Registro: ---	Transporte Ferroviario	Dpto: La Paz Teléfono: 223456789-262257056	223456789-carre@ipmail.com	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
2	Prueba ATT Sigla: --- No. Registro: No disponible	Transporte Ferroviario	Dpto: La Paz Teléfono: 78224567-2277372	PruebaATT@ipmail.com	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
3	Ferroviana Oriental S.A. Sigla: FOJA No. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfono: No disponible	No disponible	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
4	Ferroviana Andina S. A. Sigla: FCA No. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfono: No disponible	No disponible	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
5	ZAETABOY EXPRESS COURIER Sigla: SINGLA No. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfono: No disponible	No disponible	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
6	VELOZ COURIER Sigla: SINGLA No. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfono: No disponible	No disponible	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
7	UNION BOLIVIA COURIER U.B.C. SRL Sigla: SINGLA No. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfono: No disponible	No disponible	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
8	LINDO COURIER Sigla: SINGLA No. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfono: No disponible	No disponible	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
9	ULTRA NEX COURIER Sigla: SINGLA No. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfono: No disponible	No disponible	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]
10	TRANSFER LATINA Sigla: SINGLA No. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfono: No disponible	No disponible	ACTIVO	[On/Off] [Z] [E]

Imagen 9

6. Registro de Operadores

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
- Nombre del operador
- Tipo de operador
- Dirección y teléfonos
- Correo electrónico
- Estado (Activo/Inactivo)

7. Acciones disponibles

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

- **Cargar:** Para subir información de operadores desde un archivo CSV.

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

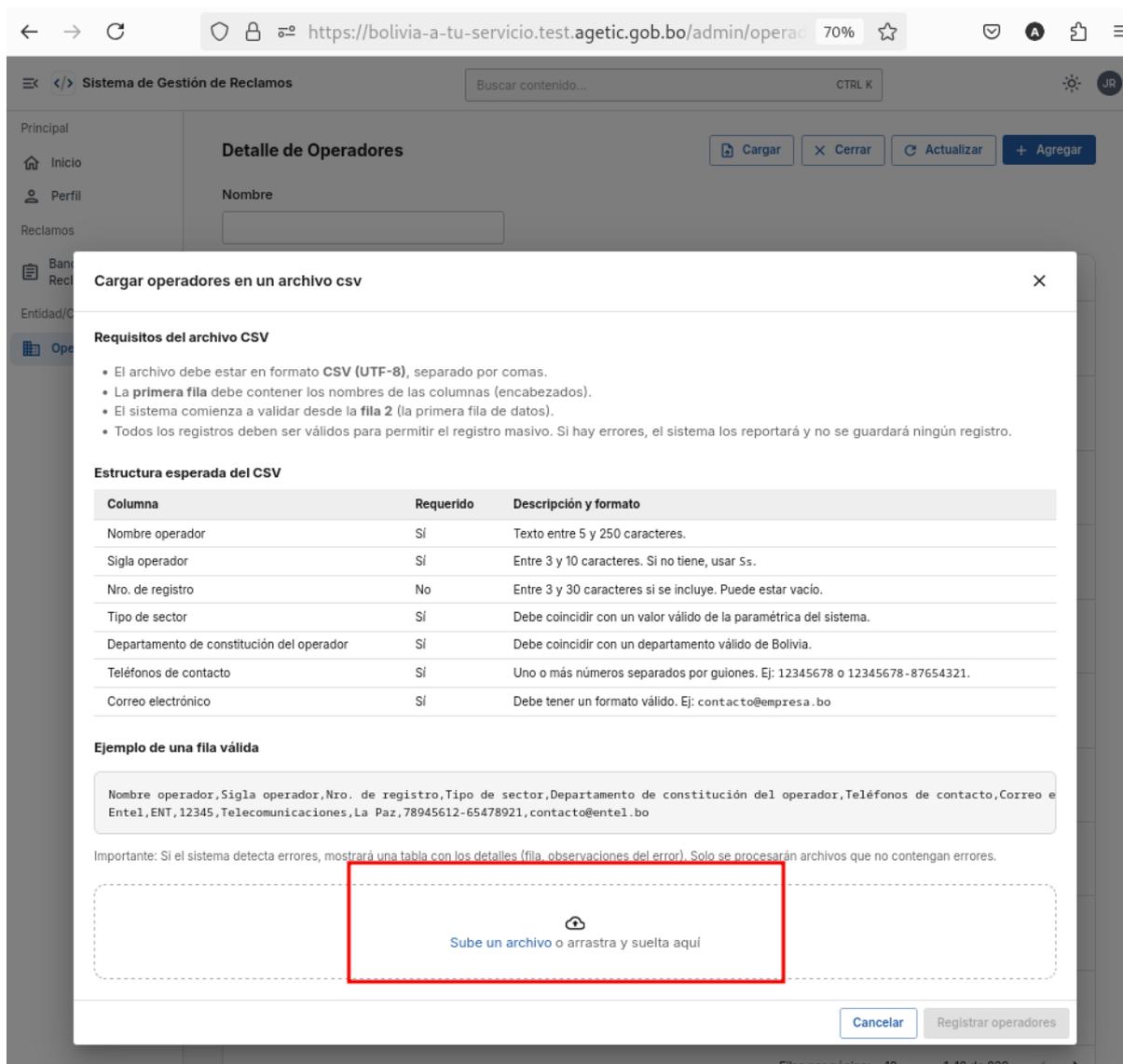


Imagen 10

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

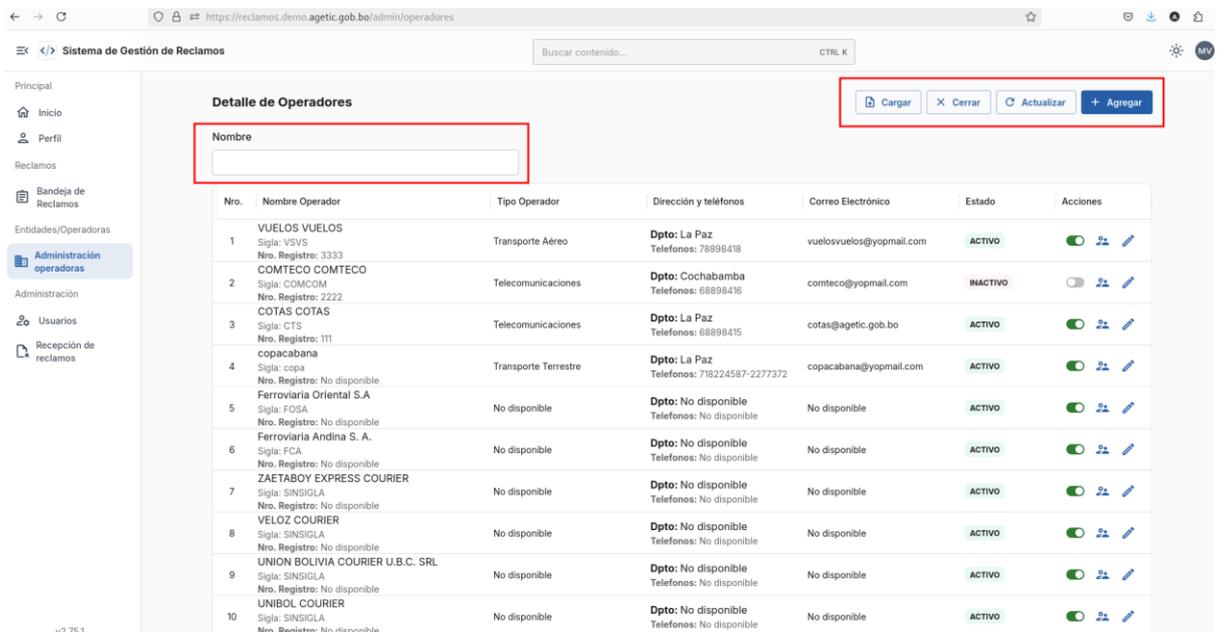


Imagen 11

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

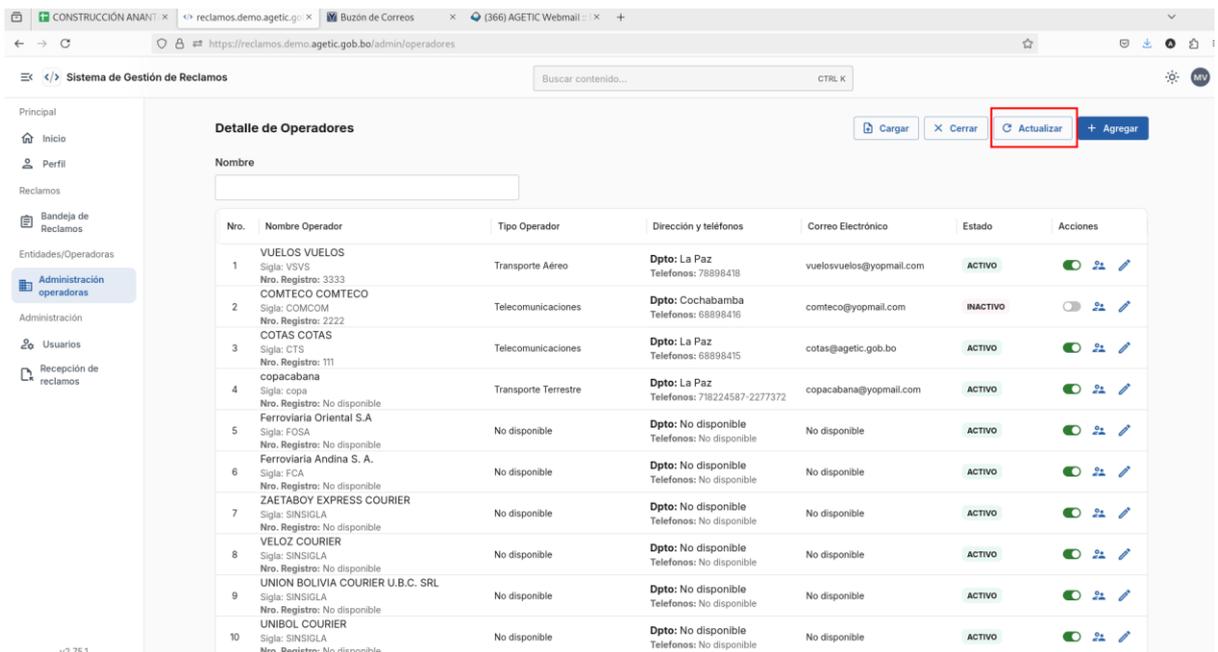


Imagen 12

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

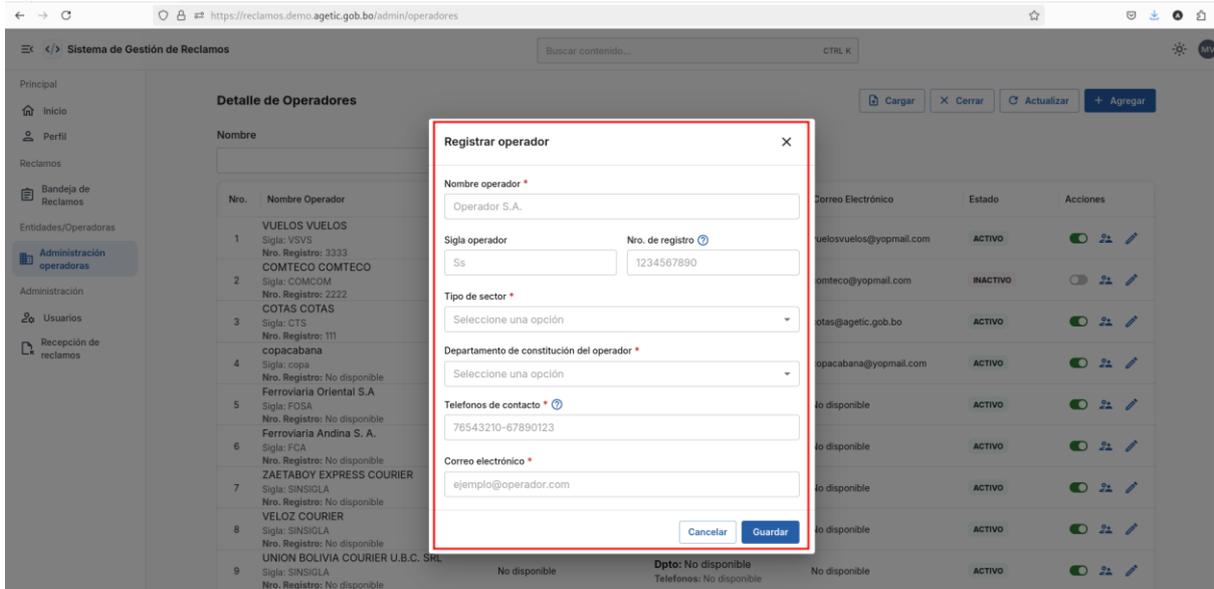
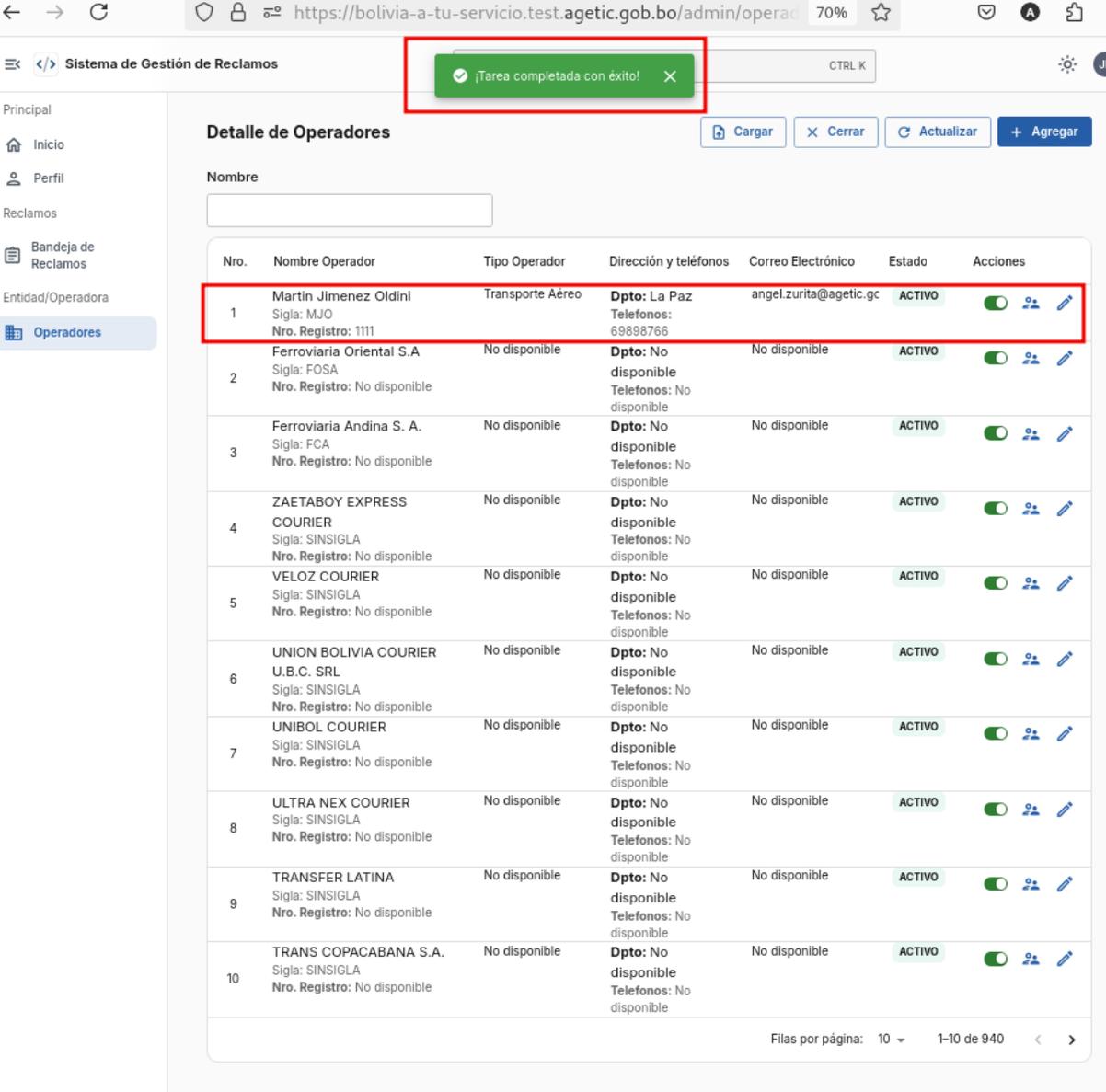


Imagen 13

Una vez registrados los datos de la entidad operadora presionamos guardar, nos despliega la siguiente pantalla. Tarea completada con éxito y los detalles de la entidad.

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



Principal

- Inicio
- Perfil
- Reclamos
- Bandeja de Reclamos
- Entidad/Operadora
- Operadores**

Detalle de Operadores [Cargar] [Cerrar] [Actualizar] [Agregar]

Nombre:

Nro.	Nombre Operador	Tipo Operador	Dirección y teléfonos	Correo Electrónico	Estado	Acciones
1	Martin Jimenez Oldini Sigla: MJO Nro. Registro: 1111	Transporte Aéreo	Dpto: La Paz Teléfonos: 69898766	angel.zurita@agetic.gob.bo	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
2	Ferrovial Oriental S.A Sigla: FOA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
3	Ferrovial Andina S. A. Sigla: FCA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
4	ZAETABOY EXPRESS COURIER Sigla: SINSIGLA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
5	VELOZ COURIER Sigla: SINSIGLA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
6	UNION BOLIVIA COURIER U.B.C. SRL Sigla: SINSIGLA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
7	UNIBOL COURIER Sigla: SINSIGLA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
8	ULTRA NEX COURIER Sigla: SINSIGLA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
9	TRANSFER LATINA Sigla: SINSIGLA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  
10	TRANS COPACABANA S.A. Sigla: SINSIGLA Nro. Registro: No disponible	No disponible	Dpto: No disponible Teléfonos: No disponible	No disponible	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>  

Filas por página: 10 1-10 de 940

Imagen 14

Después que se ha agregado una entidad, dentro de la columna "Acciones" se habilitan varias opciones para su gestión:

- **Inactivar la entidad:** Permite deshabilitar temporalmente la entidad del sistema. Esta opción es útil cuando la entidad ya no requiere estar activa, pero se desea conservar su información registrada.
- **Editar o actualizar datos:** Esta funcionalidad permite modificar la información registrada de la entidad en caso de que se requiera actualizar datos como nombre, sigla, nivel, entre otros.
- **Agregar usuario administrador:** A través de esta opción se puede asignar un usuario administrador para la entidad, quien será responsable de gestionar su información dentro del sistema.

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

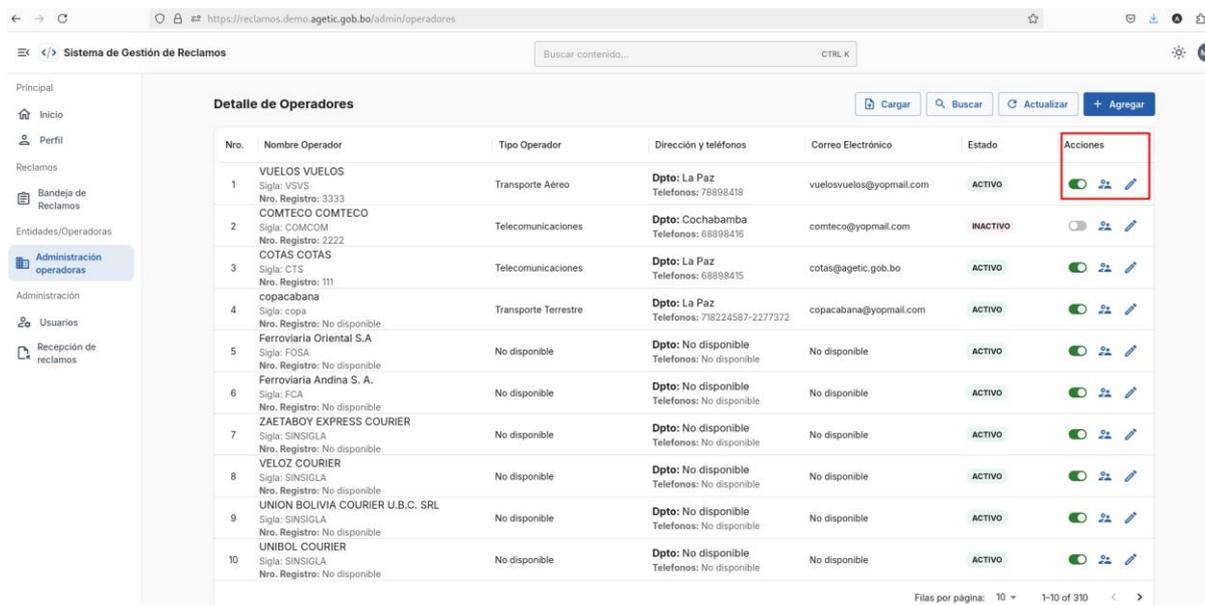


Imagen 15

8. Bandeja de Gestión de Usuarios

Esta sección muestra el listado de usuarios registrados. Se visualizan los datos principales como: documento de identidad, nombres y apellidos, correo, teléfono, departamento/ciudad, rol asignado y estado (activo/inactivo).

En la parte superior derecha se encuentran los botones para Buscar, Actualizar y Agregar un nuevo usuario. En la columna de acciones se puede editar la información del usuario.

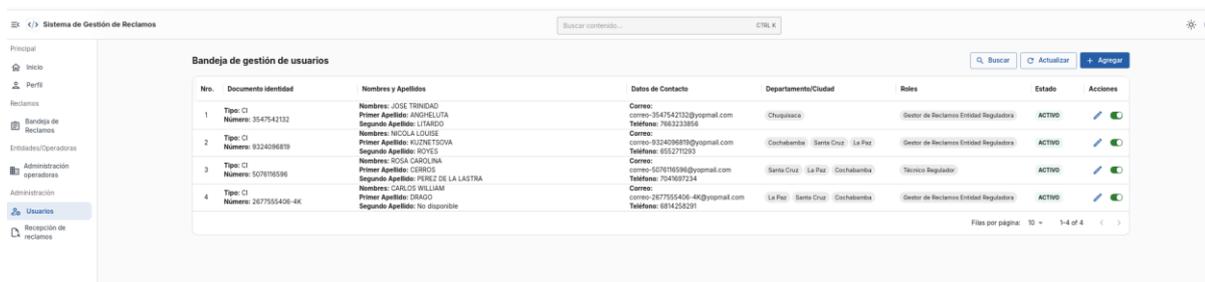


Imagen 16

9. Registrar Usuario

Para registrar un usuario de la entidad, siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en el ícono de "Agregar usuario" ubicado en la columna **Acciones** de la entidad correspondiente.
2. Se abrirá una ventana emergente con el título "Registrar usuario".
3. Complete los campos obligatorios del formulario:

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

- **Tipo de documento:** Seleccione el tipo de documento de identidad del usuario.
 - **Nro. documento de identidad:** Ingrese el número de documento correspondiente al tipo seleccionado.
 - **Rol:** Este campo se encuentra predeterminado como **Gestor de reclamos**.
4. Una vez completado el formulario, haga clic en el botón **Guardar** para registrar al usuario.

Si desea cancelar la operación, puede hacer clic en el botón **Cerrar**.

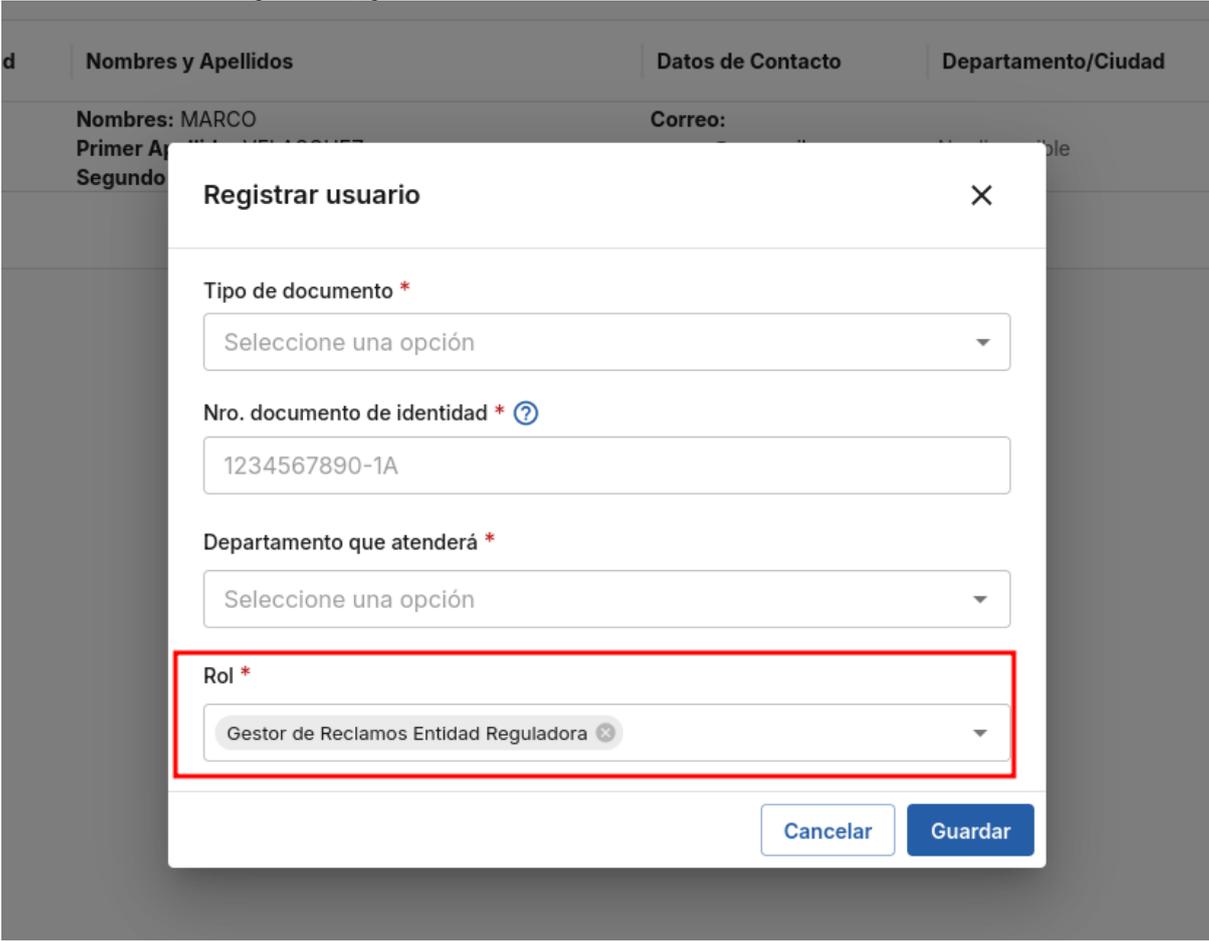


Imagen 17

10. Visualización de Usuarios Registrados

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

- **Nro.:** Número secuencial de registro.
- **Documento:** Número de documento del administrador.

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

- **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 administrador.

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

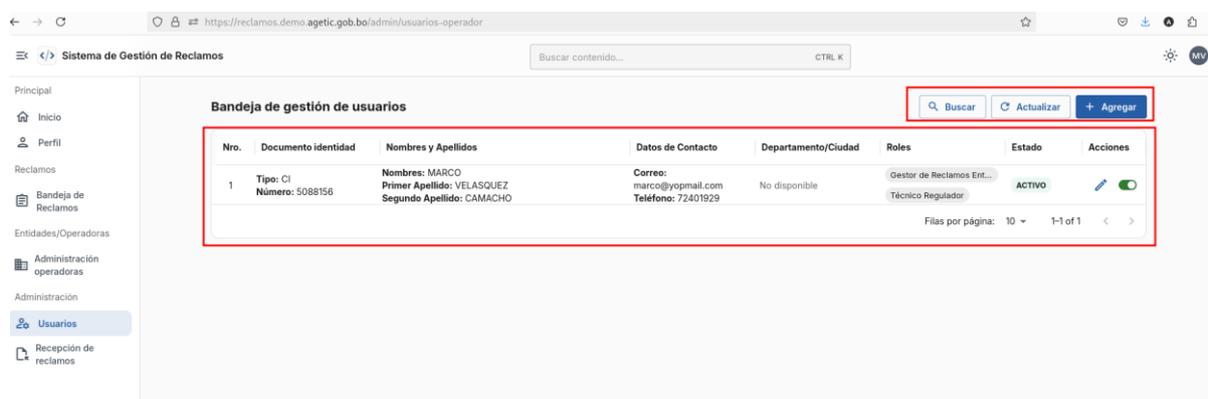


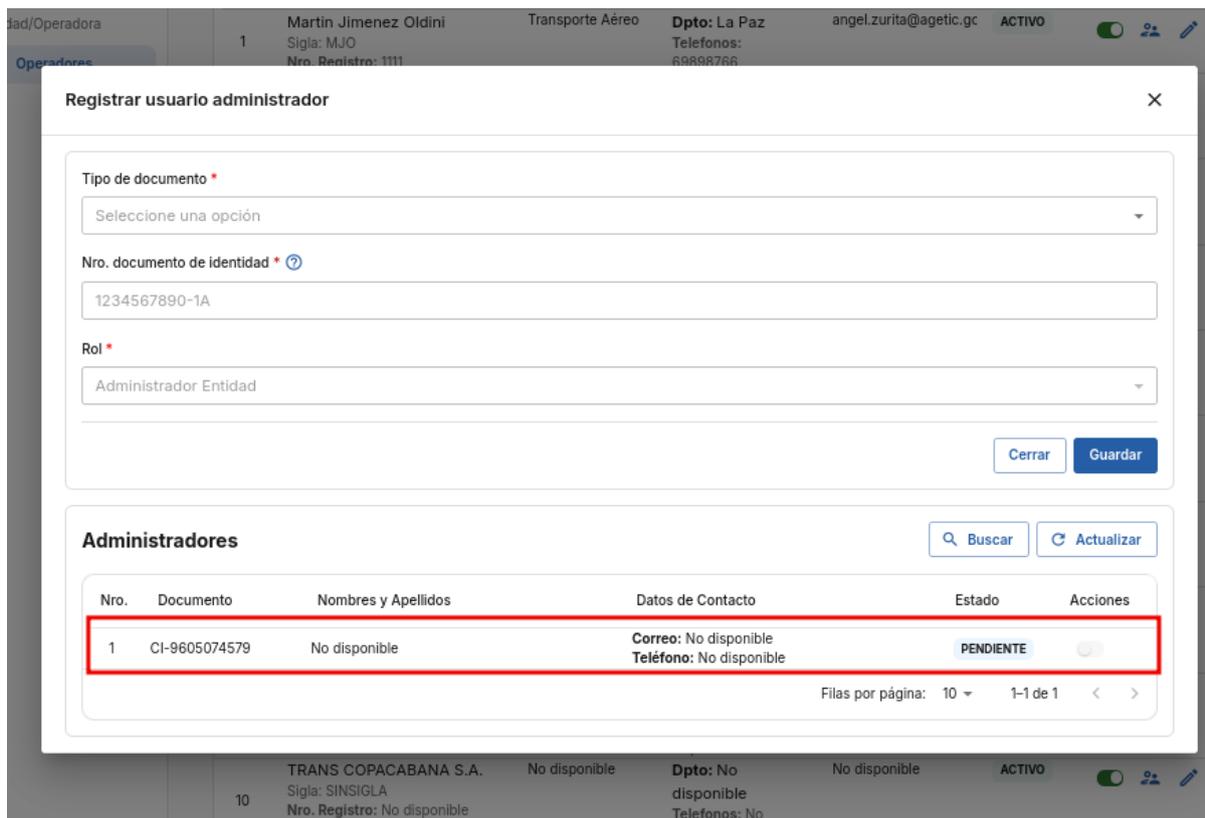
Imagen 18

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 REGULADORA)
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

Buscar Actualizar

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 19

11. Activación del Usuario Administrador

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 ATT:

- El campo **Estado** pasa de **Pendiente** a **Activo**, indicando que el administrador 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 ATT realizar seguimiento y verificar que el administrador de la entidad está debidamente habilitado para operar dentro del sistema.

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

sigla: MJO
teléfonos: 69898766

Nro. Registro: 1111
69898766

Registrar usuario administrador
✕

Tipo de documento *

Seleccione una opción

Nro. documento de identidad * ?

1234567890-1A

Rol *

Administrador Entidad

Cerrar
Guardar

Administradores

🔍 Buscar
🔄 Actualizar

Nro.	Documento	Nombres y Apellidos	Datos de Contacto	Estado	Acciones
1	CI-9605074579	MIGUEL SERGIO GUINDAL TALIB	Correo: correo-9605074579@yopmail.com Teléfono: 7772086492	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>

Filas por página: 10 ▾ 1-1 de 1 < >

Imagen 20

12. Bandeja de reclamos

Configuración de recepción de reclamos

El sistema permite diferentes roles para gestionar la recepción de reclamos, y su configuración es responsabilidad exclusiva del administrador de la entidad. Las tres modalidades configurables por dicho rol son:

12.1. Usuarios (reclamantes)

- El administrador puede activar la opción que permite registrar reclamos a personas que no disponen de ciudadanía digital.

12.2. Entidades operadoras

- El administrador puede habilitar que estas entidades acepten reclamos de usuarios sin ciudadanía digital.

12.3. Entidades reguladoras

- El administrador asigna el rol de gestor de reclamo a estas entidades, autorizándolas a supervisar, derivar o cerrar los reclamos.

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

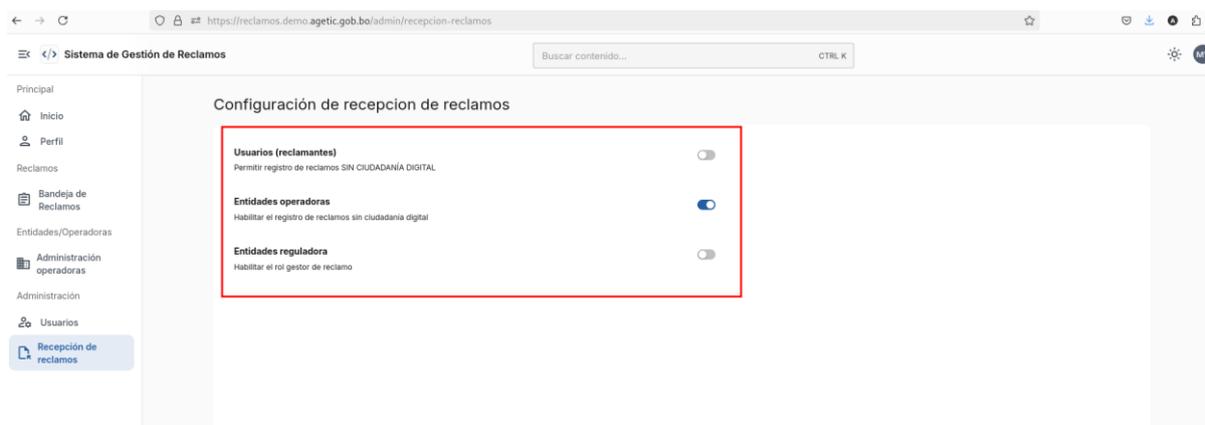


Imagen 21

13. Solución de Problemas Comunes

13.1. Problemas de Acceso

- **Olvidaste tu contraseña:** Se debe utilizar la opción "**Recuperar contraseña**" en la pantalla de acceso a Ciudadanía Digital.
- **Problemas de autenticación:** Verificar que el dispositivo esté conectado y tenga acceso a internet.

13.2. Errores en el Registro

- **Error en los datos:**
- Editar para corregir el registro.
- Inactiva y realizar nuevamente el registro.

14. Soporte y Contacto

- **Correo Electrónico de Soporte:** uti@att.gob.bo
- **Teléfono:** (+591) 2772266
- **Horario de Atención:** Lunes a Viernes, de 08:30 a 16:30.