



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

(GESTOR DE RECLAMO)

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

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
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. Flujo de interacción en la bandeja de reclamos	9
5.1. Ver el detalle del reclamo.....	9
5.2 Registrar respuesta.....	9
5.3 Registro de respuesta al reclamo.....	10
6. Registro y aprobación final (Ciudadanía Digital).....	11
6.1. Autenticación del usuario	11
6.2. Pantalla de aprobación de documentos	12
6.3. Confirmación final y registro	13
7. Bandeja de búsqueda por documento de identidad.....	13
7.1 Proceso de búsqueda de reclamos por documento de identidad.....	13
7.2 Pasos a seguir	15
8. Visualización de Solicitudes en la Bandeja de Reclamos	23
9. Solución de Problemas Comunes.....	24
7.1. Problemas de Acceso.....	24
7.2. Errores en el Registro	24
8. Soporte y Contacto.....	24

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
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° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

2. Acceso al Sistema

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

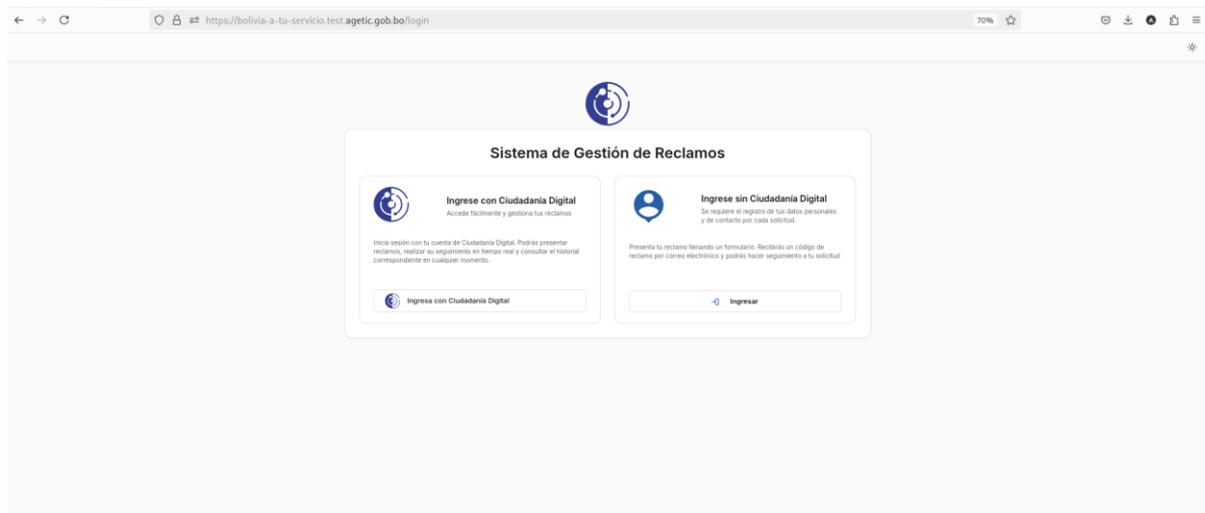


Imagen 1

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

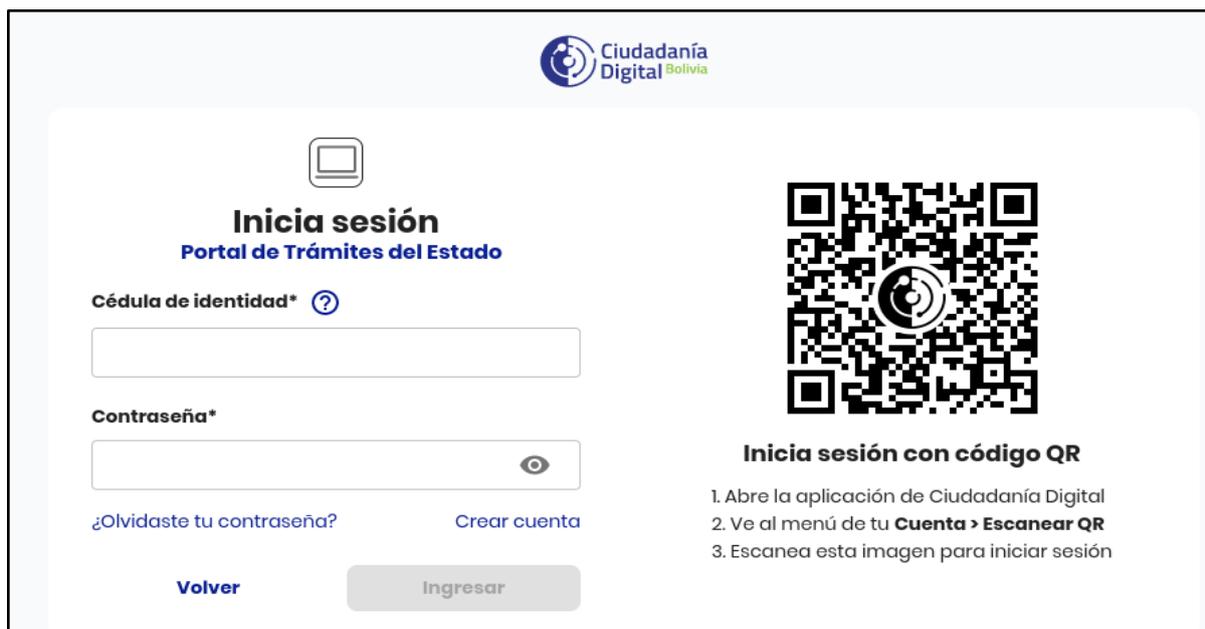


Imagen 2

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° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

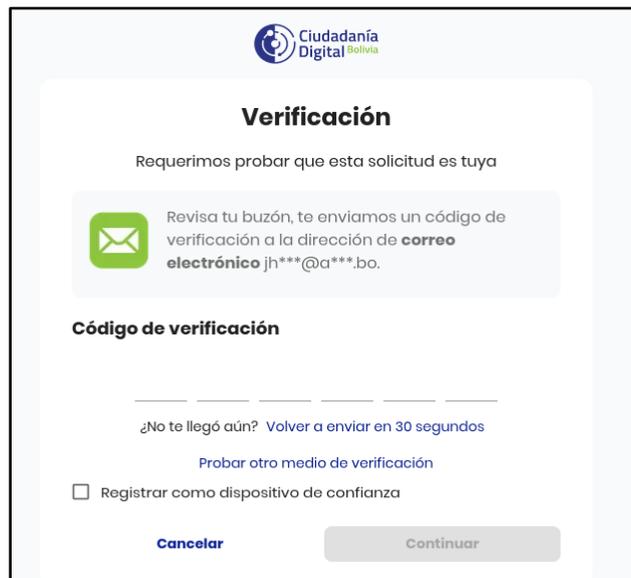


Imagen 3

3. Pantalla de Inicio

En la pantalla principal, en la parte izquierda, se encuentra el menú con las opciones: “Inicio”, “Perfil”, “Bandeja de Reclamos, Por documento de identidad, Registrar reclamo y Recepcionados”.

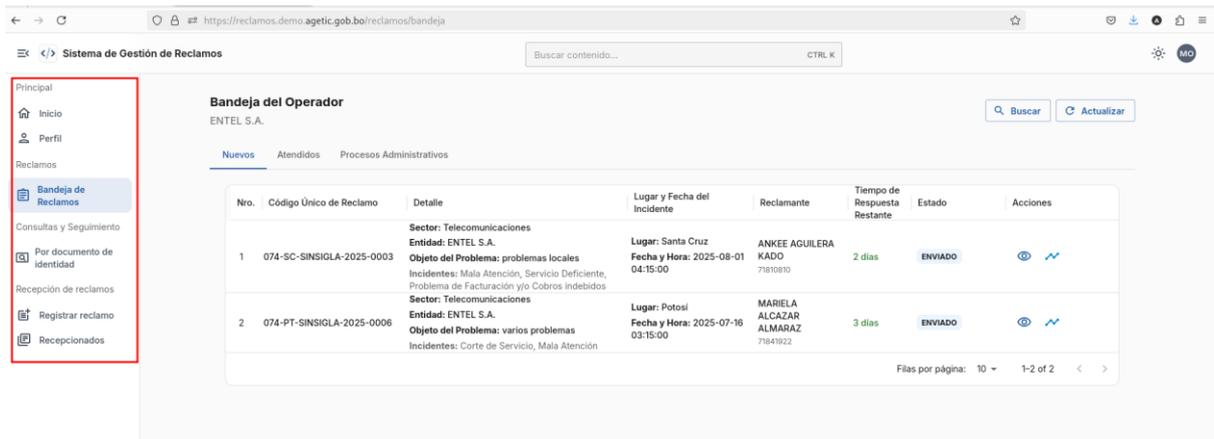


Imagen 4

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° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

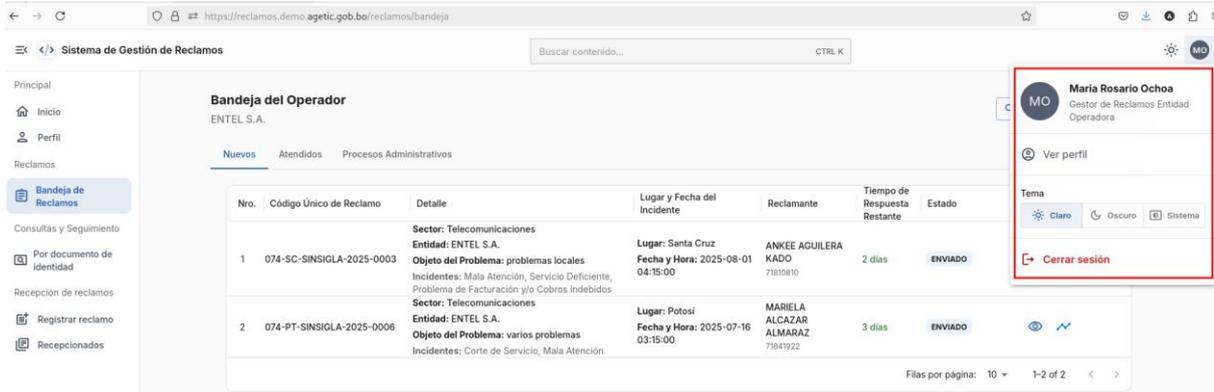


Imagen 5

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.

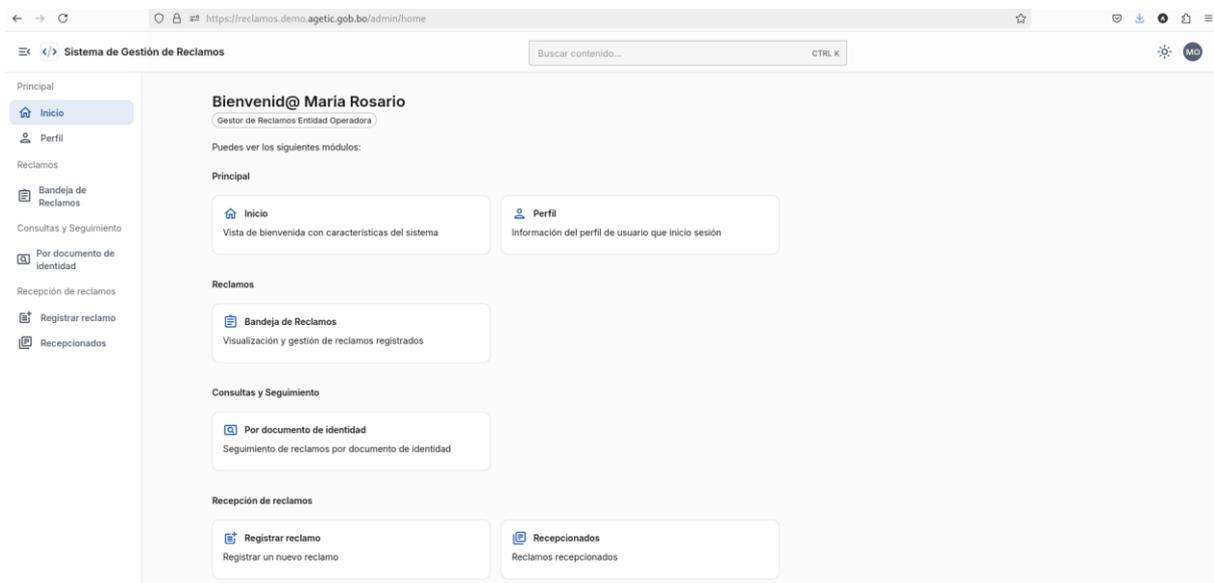


Imagen 6

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° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

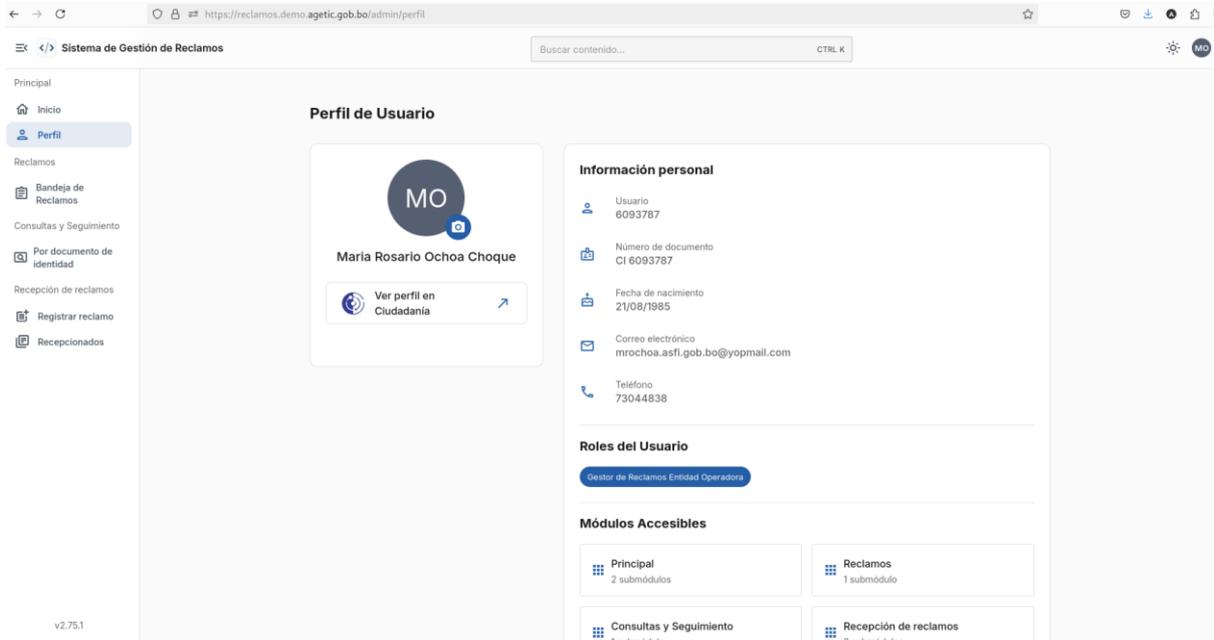


Imagen 7

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

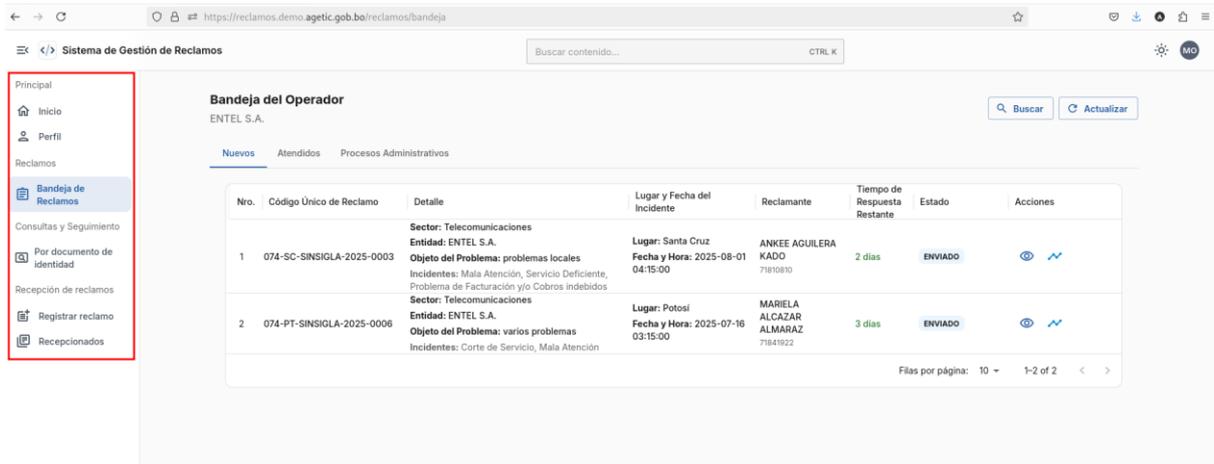


Imagen 8

Bandeja del Operador permite visualizar y gestionar la información relacionada con los operadores registrados en el sistema.

Descripción de campos – Bandeja del Operador

- **Nro.:** Corresponde al número secuencial asignado automáticamente a cada reclamo listado.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

- **Código Único de Reclamo:** Identificador único generado por el sistema, que permite distinguir cada reclamo. Está compuesto por el código de sector, departamento, sigla de la entidad y el año de registro.
- **Detalle:**
 - **Sector:** Indica el sector al que pertenece la entidad reclamada (por ejemplo: Telecomunicaciones).
 - **Entidad:** Muestra el nombre de la empresa u operador al que fue dirigido el reclamo.
 - **Objeto del Problema:** Presenta el texto que el reclamante ingresó como motivo principal del reclamo.
 - **Incidentes:** Detalla las categorías específicas del problema reportado, como "Problema de Facturación y/o Cobros indebidos", "Servicio Deficiente", entre otros.
- **Lugar y Fecha del Incidente:** Señala el lugar (departamento) y la fecha/hora en que ocurrió el hecho reportado por el usuario.
- **Reclamante:** Muestra el nombre completo de la persona que presentó el reclamo, junto con su número de contacto.
- **Tiempo de Respuesta:** Indica el plazo (en días) que tiene la entidad para atender el reclamo. Si el plazo está vigente, se muestra en color verde.
- **Estado:** Refleja el estado actual del reclamo. Por ejemplo, **ENVIADO** indica que el reclamo fue recibido por la entidad y está pendiente de atención.
- **Acciones:**
 - **Ver detalle del reclamo:** Permite acceder al contenido completo del reclamo para su revisión.
 - **Ver seguimiento:** Muestra el historial del reclamo, incluyendo las acciones realizadas y el flujo del proceso.

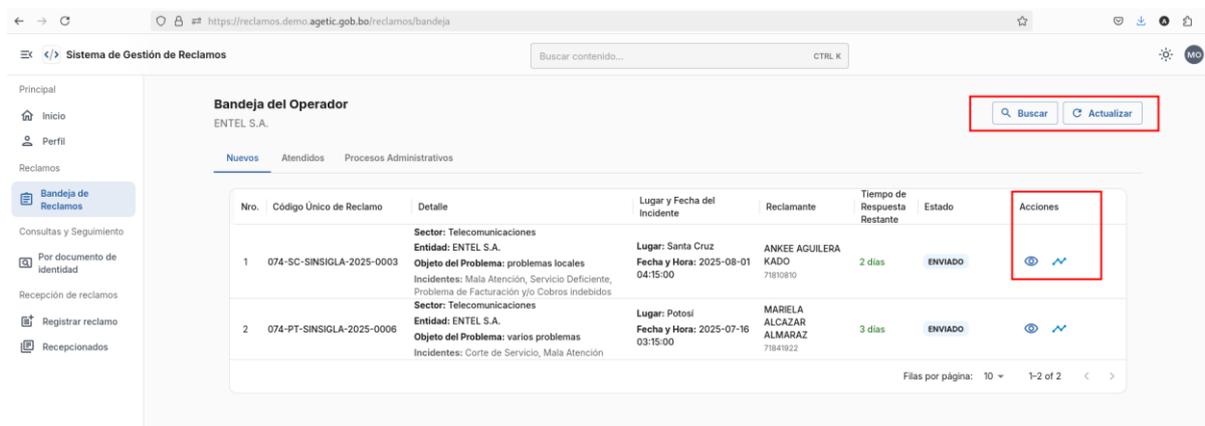


Imagen 9

5. Flujo de interacción en la bandeja de reclamos

Al presionar el botón "Ver", el sistema despliega una pantalla que ofrece tres opciones clave:

5.1 Ver el detalle del reclamo

- Se presenta toda la información relevante: datos del reclamante, descripción del reclamo, fecha de recepción, estado actual y documentos adjuntos.

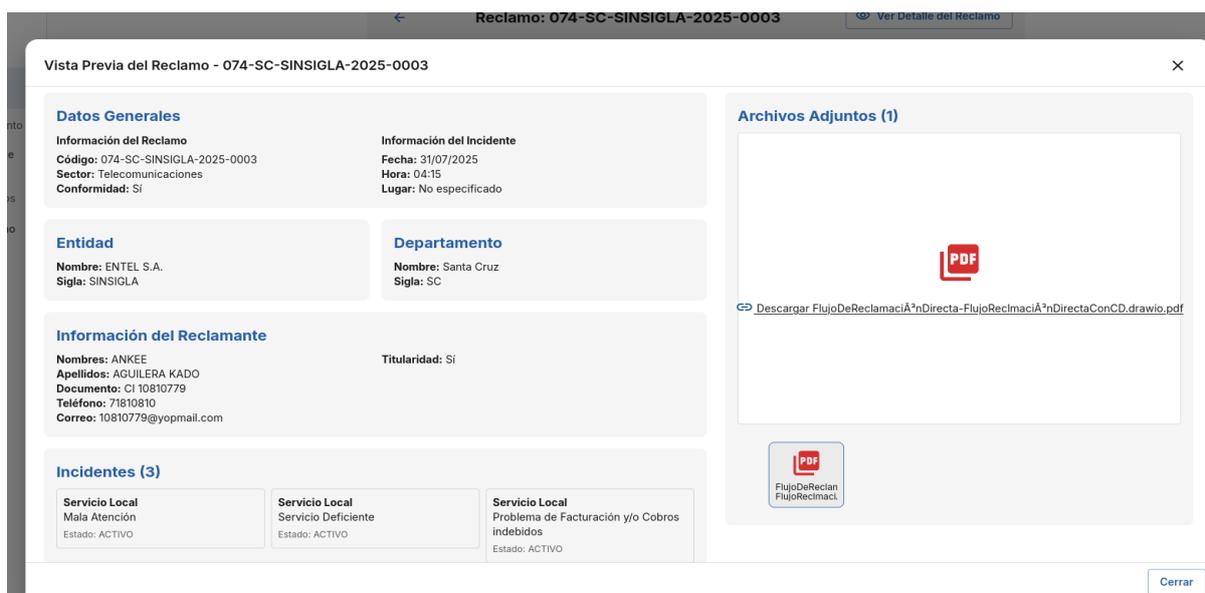


Imagen 10

5.2 Registrar respuesta

Se habilita un formulario que permite al usuario con perfil autorizado (como una entidad operadora o reguladora) redactar y registrar la respuesta final al reclamo.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

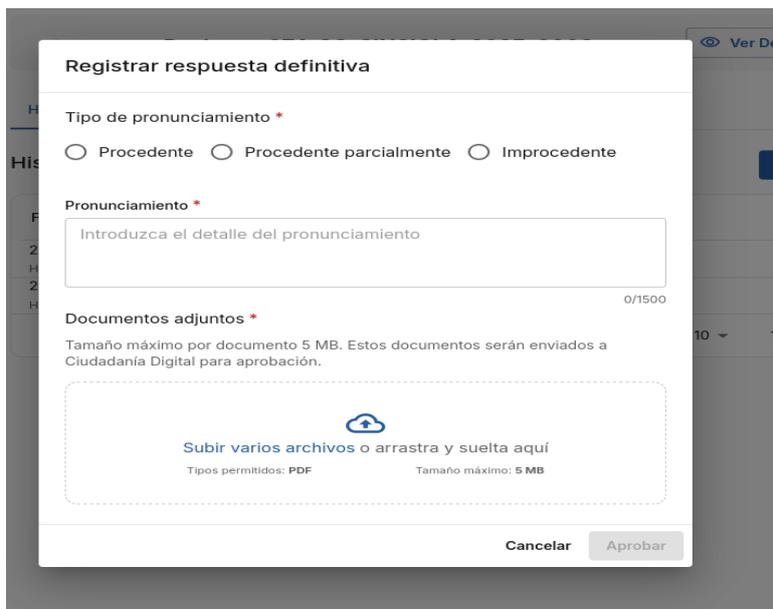


Imagen 11

5.3 Registro de respuesta al reclamo

Pantalla de registro de respuesta

Cuando el usuario selecciona la opción "**Registrar respuesta**", el sistema despliega una pantalla estructurada con las siguientes secciones:

- **Tipo de pronunciamiento**

El usuario autorizado puede elegir entre las siguientes alternativas:

- a) **Procedente**
- b) **Parcialmente procedente**
- c) **Improcedente**

- **Pronunciamiento (detalle de la respuesta)**

Un campo de texto en el que el usuario debe redactar la respuesta dirigida al reclamante, explicando el resultado del análisis y las decisiones adoptadas.

- **Documentos adjuntos**

Una sección que permite cargar archivos de respaldo (por ejemplo, evidencias, documentos justificativos o anexos relevantes para la respuesta).

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

- **Botones de acción**

En la parte inferior de la pantalla se presentan dos botones: "**Cancelar**" y "**Aprobar**", que permiten, respectivamente, descartar los cambios o confirmar el registro de la respuesta.

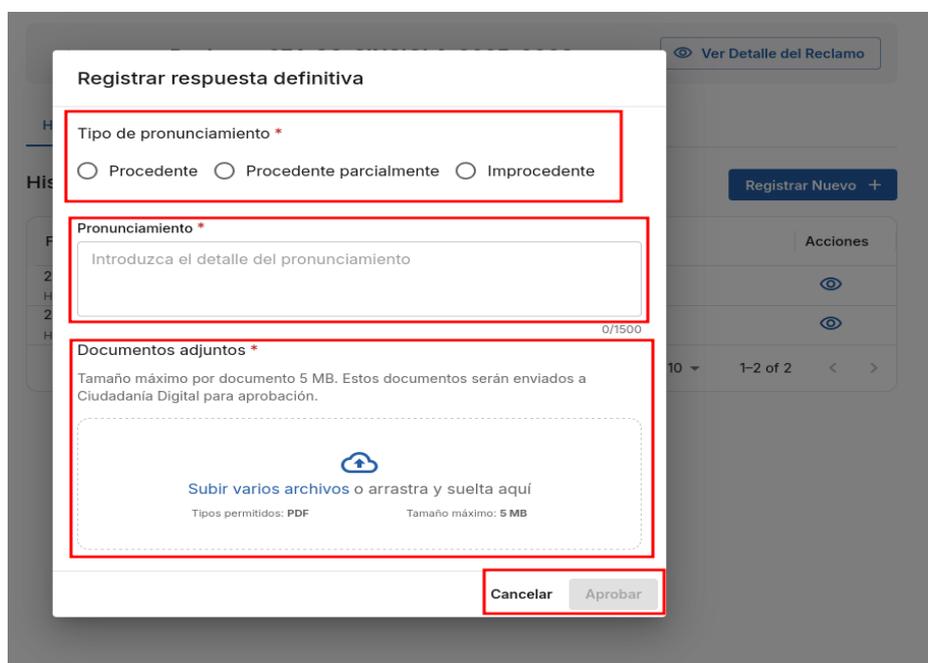


Imagen 12

6. Registro y aprobación final (Ciudadanía Digital)

Aprobación mediante Ciudadanía Digital y verificación de documentos

Una vez completado el pronunciamiento y los adjuntos, el sistema solicita la **aprobación mediante Ciudadanía Digital**, iniciando el siguiente flujo de interacción:

6.1 Autenticación del usuario

- El sistema solicita al usuario autorizado que acceda utilizando sus credenciales de Ciudadanía Digital.
- Se requiere validar la identidad mediante un segundo factor de autenticación, como un código de verificación enviado por la aplicación móvil o correo electrónico.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

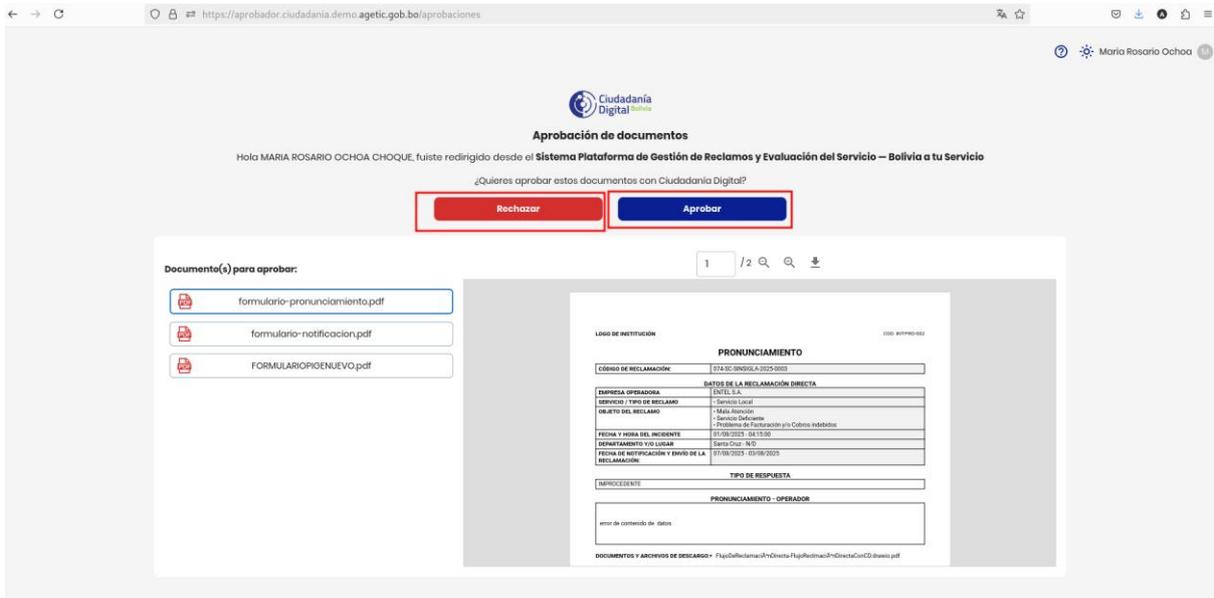


Imagen 13

6.2 Pantalla de aprobación de documentos

- Tras la autenticación, se presenta una nueva pantalla en la que se muestran los documentos adjuntos. El usuario puede optar por **aprobar o rechazar** cada documento.
- En caso de aprobación, se envía un código de validación y el documento adquiere validez legal instantánea.

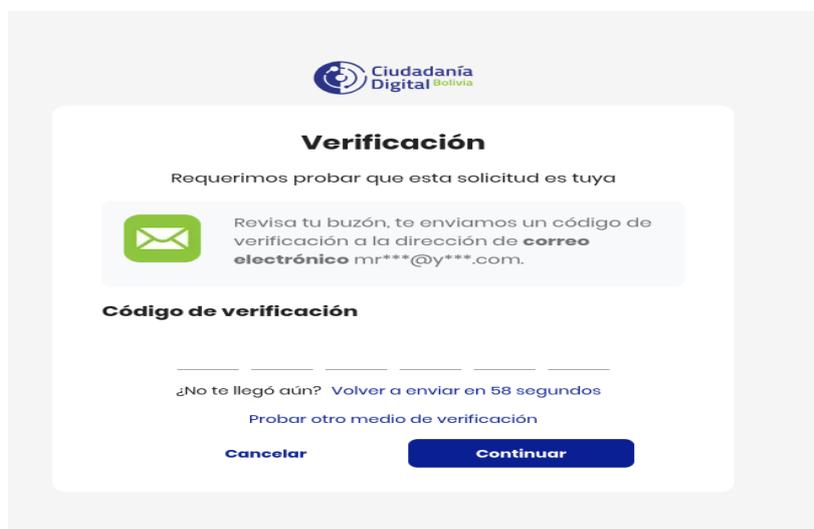


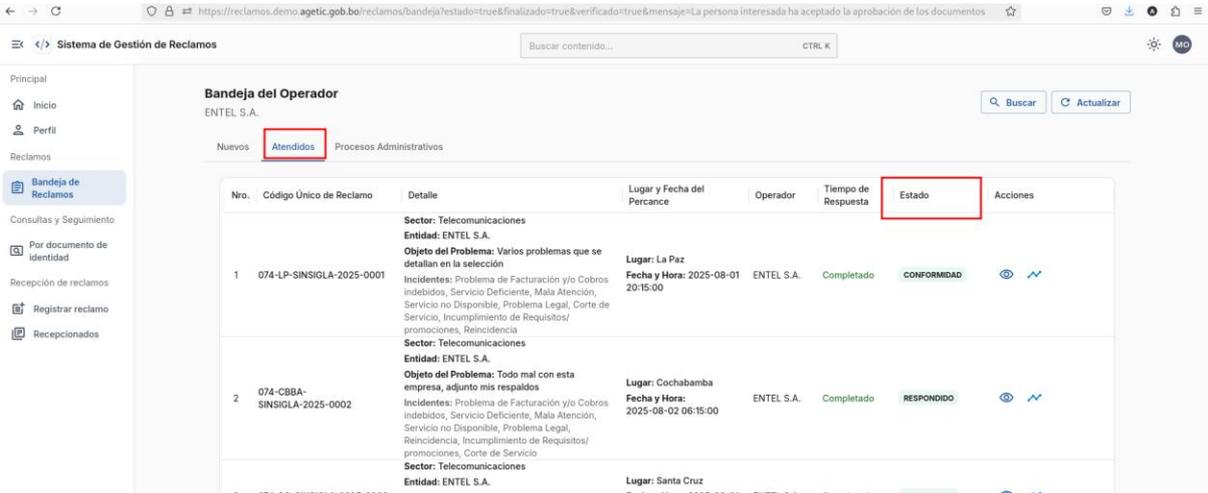
Imagen 14

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

6.3 Confirmación final y registro

Al continuar la aprobación del documento, el sistema registra la acción en forma cronológica, garantizando integridad y trazabilidad.

6.4 El reclamo pasa a estado respondido (o al estado correspondiente del ciclo de acuerdo a la aprobación del reclamante, desistimiento o derivado a la reguladora) y se registran todos los eventos para futuras consultas.



Nro.	Código Único de Reclamo	Detalle	Lugar y Fecha del Percance	Operador	Tiempo de Respuesta	Estado	Acciones
1	074-LP-SINSIGLA-2025-0001	Sector: Telecomunicaciones Entidad: ENTEL S.A. Objeto del Problema: Varios problemas que se detallan en la selección Incidentes: Problema de Facturación y/o Cobros Indebidos, Servicio Deficiente, Mala Atención, Servicio no Disponible, Problema Legal, Corte de Servicio, Incumplimiento de Requisitos/promociones, Reincidencia	Lugar: La Paz Fecha y Hora: 2025-08-01 20:15:00	ENTEL S.A.	Completado	CONFORMIDAD	 
2	074-CBBA-SINSIGLA-2025-0002	Sector: Telecomunicaciones Entidad: ENTEL S.A. Objeto del Problema: Todo mal con esta empresa, adjunto mis respaldos Incidentes: Problema de Facturación y/o Cobros Indebidos, Servicio Deficiente, Mala Atención, Servicio no Disponible, Problema Legal, Reincidencia, Incumplimiento de Requisitos/promociones, Corte de Servicio	Lugar: Cochabamba Fecha y Hora: 2025-08-02 06:15:00	ENTEL S.A.	Completado	RESPONDIDO	 
		Sector: Telecomunicaciones Entidad: ENTEL S.A.	Lugar: Santa Cruz				 

Imagen 15

7. Bandeja de búsqueda por documento de identidad

7.1 Proceso de búsqueda de reclamos por documento de identidad

El sistema permite al **gestor de reclamos** buscar fácilmente todos los reclamos asociados a un reclamante utilizando su documento de identidad. El flujo es el siguiente:

1. El gestor accede a la opción de búsqueda por **documento de identidad**.
2. Se solicita seleccionar el **tipo de documento**, pudiendo elegir entre:
 - **Cédula de identidad**
 - **Cédula de extranjero**
3. A continuación, el gestor ingresa el **número de documento de identidad** correspondiente.
4. Finalmente, presiona el botón **“Nueva búsqueda”**.

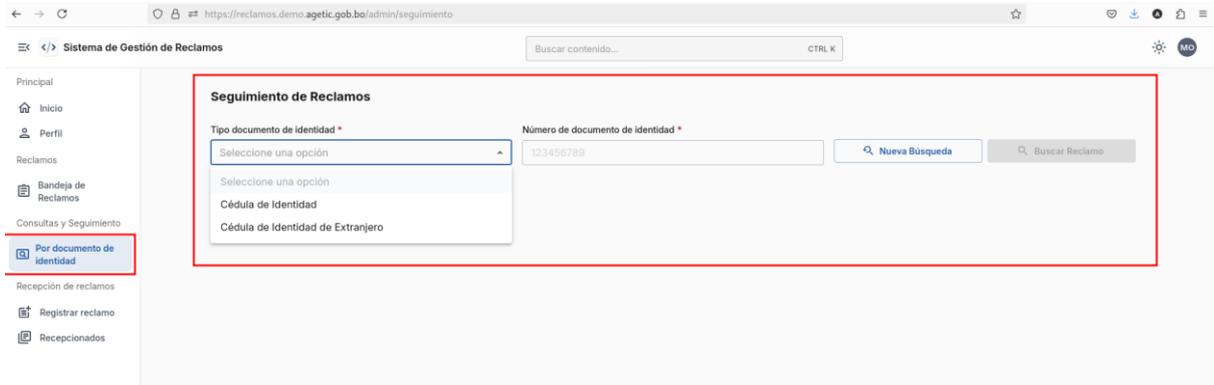


Imagen 16

5. El sistema muestra en pantalla **todos los reclamos vinculados a ese reclamante**, indicando claramente el **código único de cada reclamo**.

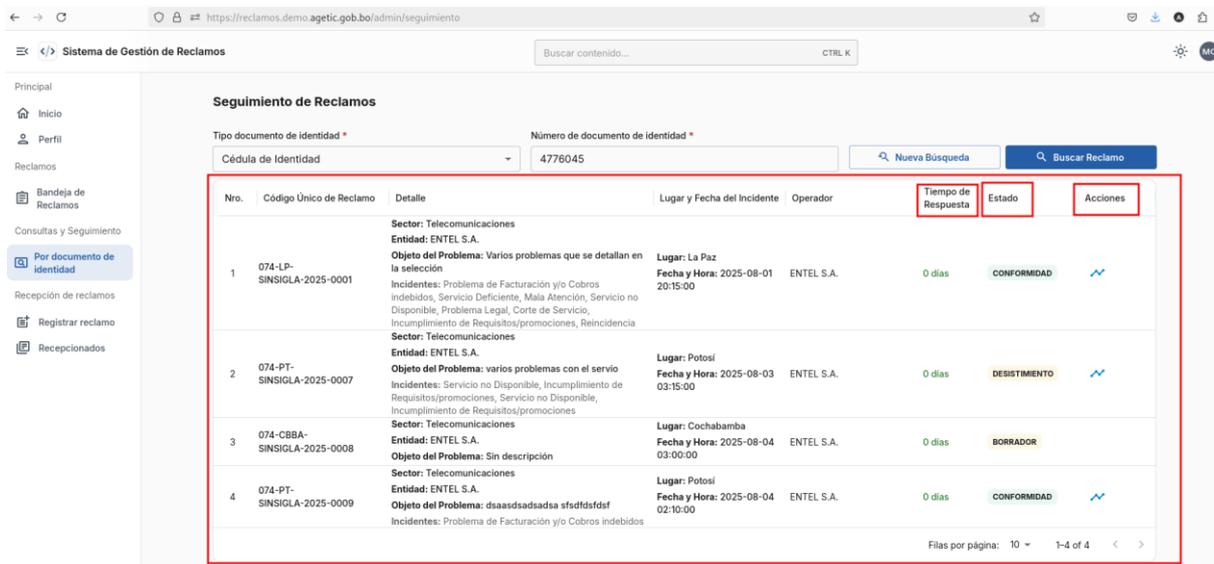


Imagen 17

“Registrar Reclamo” se despliega una ventana con 5 pasos:

1. Datos Personales
2. Datos Generales
3. Incidente
4. Respaldos
5. Confirmación

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

7.2 Pasos a seguir

Paso 1 de 5 – Datos Personales:

En este paso se visualiza el formulario con los campos que se debe registrar del ciudadano (estos están interpelados con el SEGIP). Los campos que se muestran son:

- Tipo de documento
- Nro. de documento
- Fecha de nacimiento
- Nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Correo electrónico de contacto
- Teléfono

El reclamante autoriza el uso de sus datos personales para una revisión posterior de la veracidad de los mismos. Al finalizar la revisión de estos datos, el gestor de reclamos puede seleccionar dos opciones ubicadas en la parte inferior:

- **Verificar datos y continuar:** para avanzar al paso 2 del formulario.
- **Descartar formulario:** para cancelar el registro del reclamo y salir del proceso.

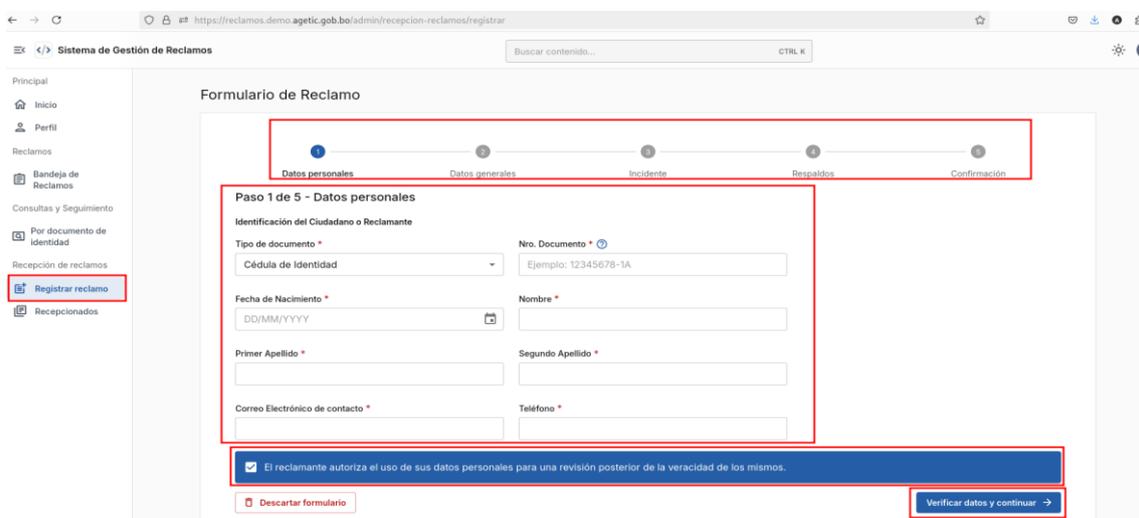


Imagen 18

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

“Paso 2 de 5” – Datos Generales:

En este paso, el Gestor de Reclamo debe completar información general sobre el reclamo. Los campos disponibles son:

Identificación de la entidad proveedora del servicio:

○ **Sector** (seleccionable):

- Transporte Ferroviario
- Telecomunicaciones
- Transporte Aéreo
- Postal
- Transporte Terrestre

Entidad proveedora (campo desplegable según el sector seleccionado)

Lugar y fecha del incidente:

- Departamento
- Lugar
- Fecha
- Hora aproximada

Se muestra un mensaje de advertencia indicando que la fecha límite para el envío del reclamo es de 20 días hábiles desde la fecha del incidente.

Al finalizar, se puede elegir entre las siguientes opciones:

- Anterior: para volver al paso anterior.
- Siguiente: para avanzar al paso 3.
- Descartar formulario: para cancelar el registro.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

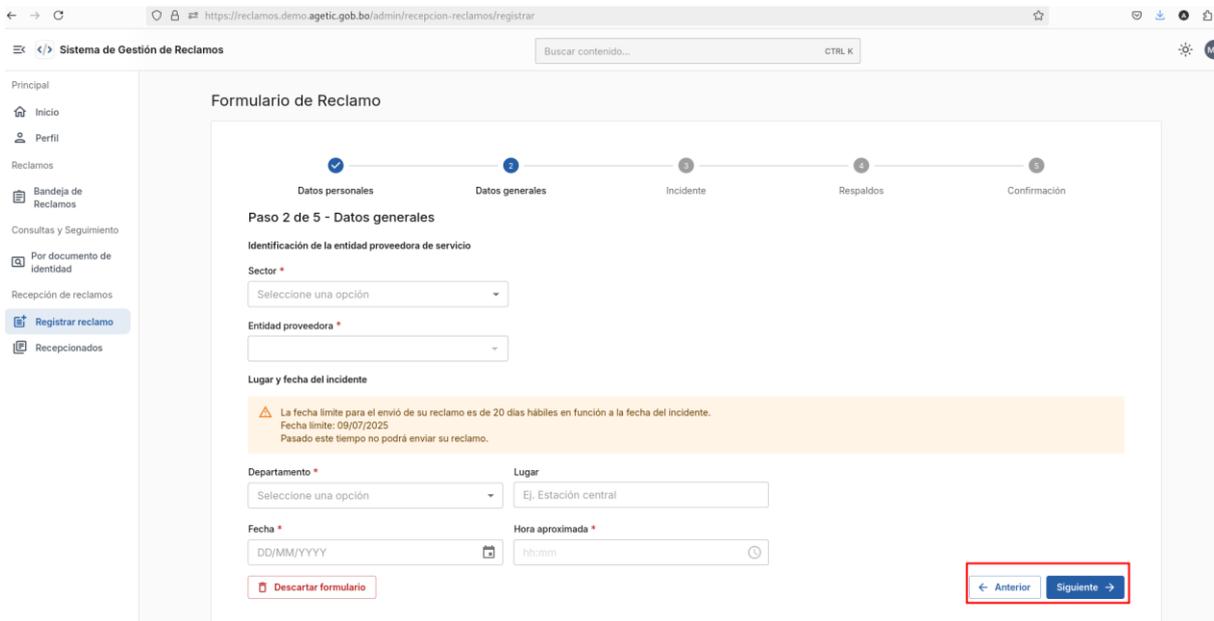


Imagen 19

“Sector”, se debe seleccionar la entidad proveedora de servicio.

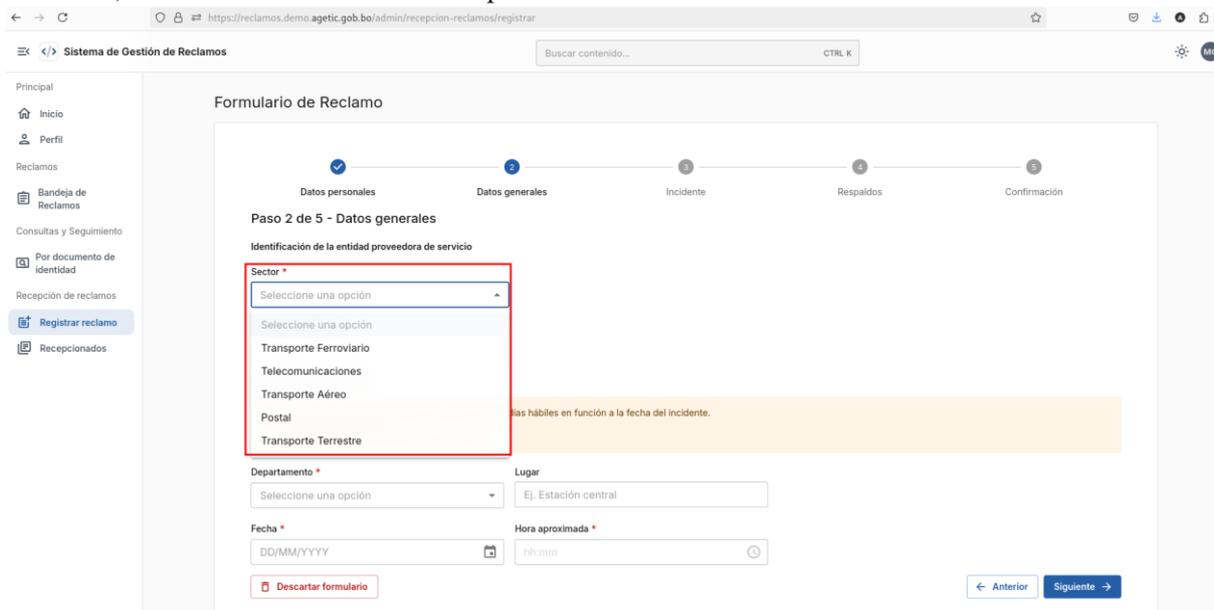


Imagen 20

“Entidad Proveedora”, se debe seleccionar la entidad proveedora de servicio.

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

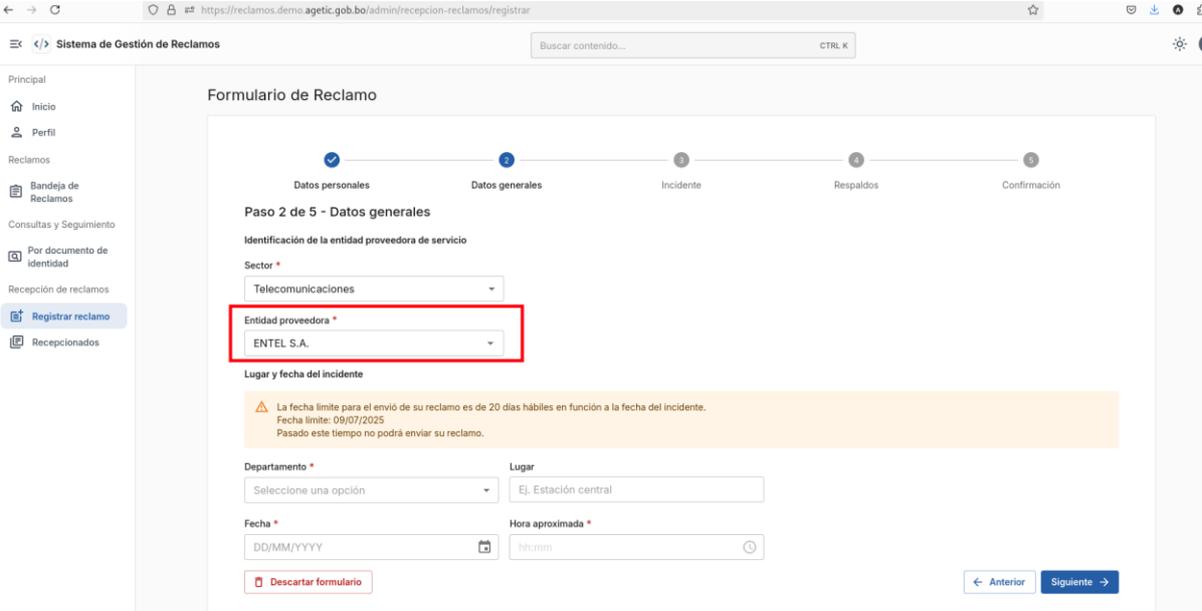


Imagen 21

“Paso 3 de 5” – Incidente:

En este paso, el usuario debe describir el incidente que motiva el reclamo. Los campos disponibles son:

- Incidente: campo para detallar lo sucedido.
- Objeto del problema: descripción breve del motivo del reclamo.

Debajo de la sección **Detalles del servicio**, el usuario debe seleccionar el tipo de servicio afectado, eligiendo una de las siguientes opciones:

- Servicio de acceso a internet
- Servicio móvil
- Servicio local
- Servicio internacional o nacional
- Servicio de larga distancia
- Servicio de distribución de señales

En la parte inferior del formulario, el usuario puede elegir entre las siguientes acciones:

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

- **Percances:** campo para describir brevemente lo ocurrido. Este campo es obligatorio incluso si el reclamo es realizado a nombre de un tercero.
- **Anterior:** volver al paso anterior.
- **Siguiente:** avanzar al paso siguiente.
- **Guardar:** almacenar el avance del reclamo sin finalizar el proceso.
- **Cerrar formulario:** salir del proceso y cancelar el registro.

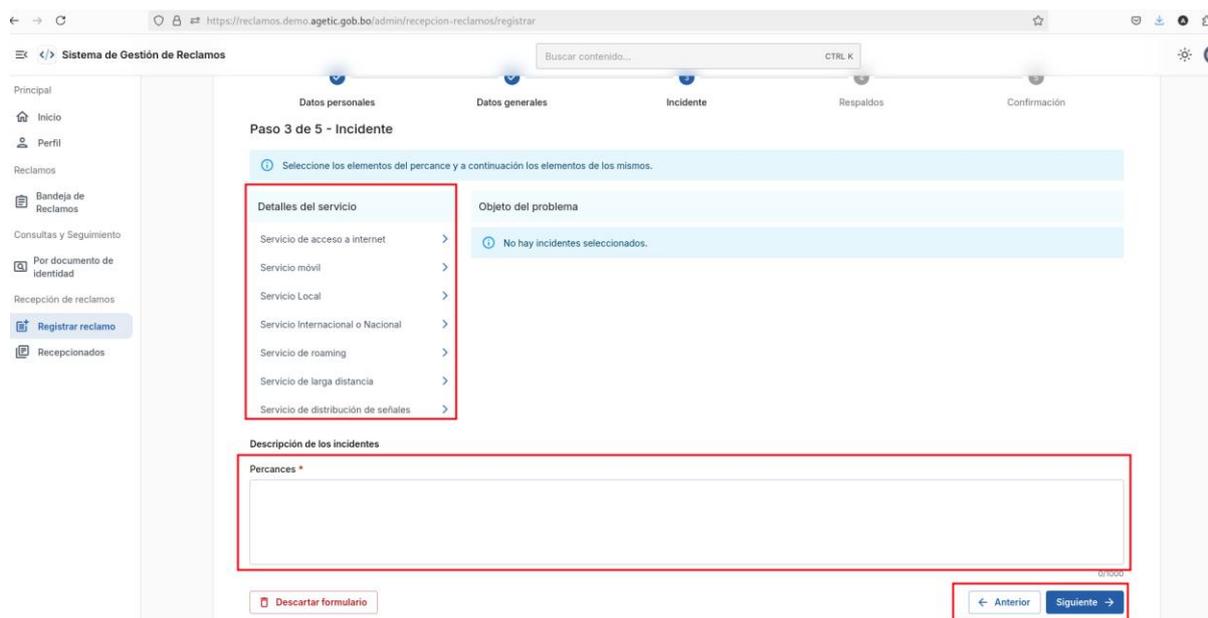


Imagen 22

Al seleccionar uno de estos servicios, se desplegarán varias opciones relacionadas con el problema. El usuario puede marcar **una o más** de las siguientes:

- Problema de facturación y/o cobros indebidos
- Servicio deficiente
- Mala atención
- Servicio no disponible
- Problema legal
- Corte de servicio

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

- Incumplimiento de requisitos/promociones
- Reincidencia

En la parte inferior del formulario, el usuario puede elegir entre las siguientes acciones:

- Anterior: volver al paso anterior.
- Siguiente: avanzar al paso siguiente.
- Guardar: almacenar el avance del reclamo sin finalizar el proceso.
- Cerrar formulario: salir del proceso y cancelar el registro.

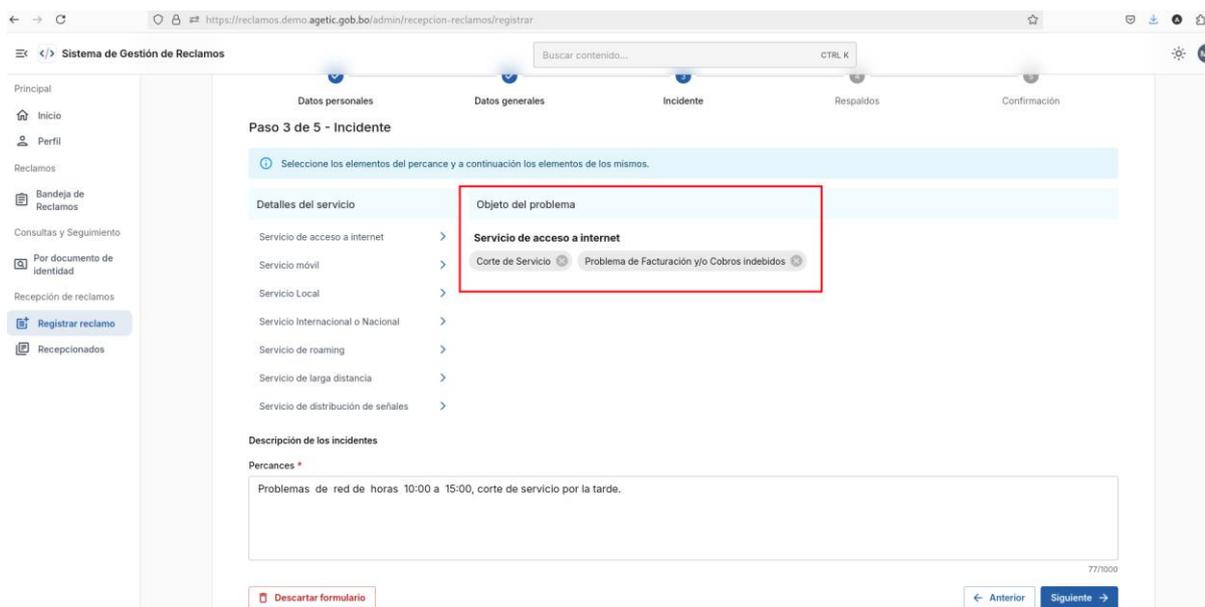


Imagen 23

“Paso 4 de 5” – Respaldos:

En este paso, el usuario debe complementar el reclamo proporcionando detalles adicionales y documentación de respaldo.

En este campo, se encuentra la sección **Fotografías del respaldo**, donde el usuario puede subir archivos relacionados con el reclamo. Los formatos permitidos son:

- PDF
- Imágenes
- Audio
- Video

En el costado derecho de la pantalla, se muestra **Imprimir formulario y resumen del problema**, con los datos y selecciones realizadas en los pasos anteriores.

En la parte inferior, se presentan las siguientes opciones de navegación:

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

- Anterior: para regresar al paso anterior.
- Siguiente: para avanzar al último paso.
- Guardar: para guardar el progreso del formulario.
- Cerrar formulario: para cancelar el registro del reclamo.

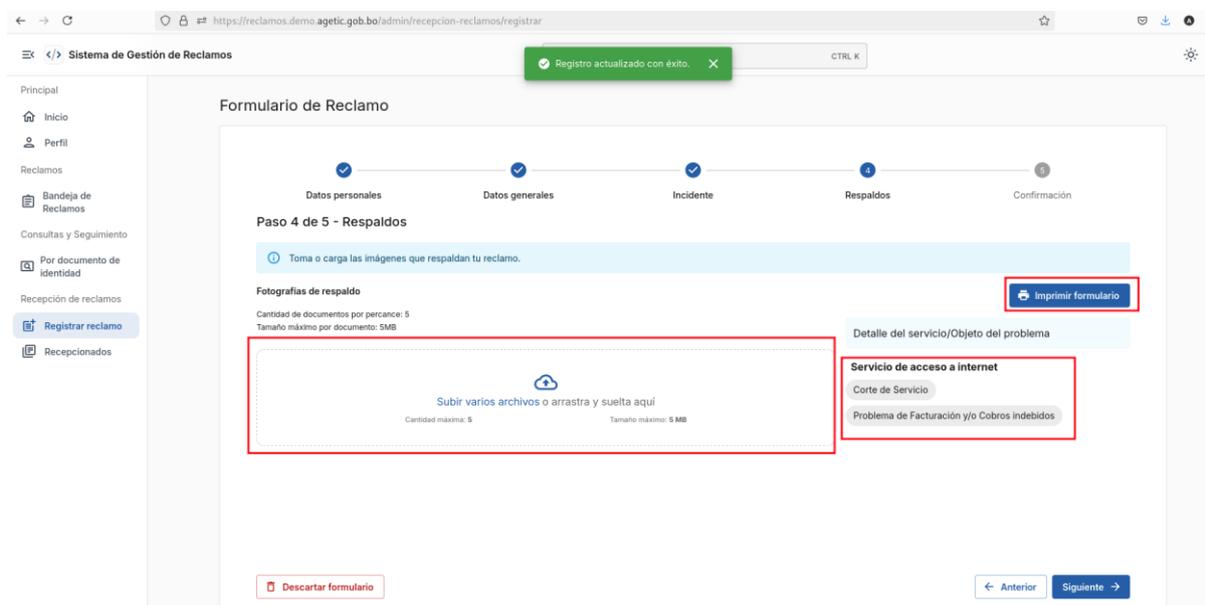


Imagen 24

Paso 5 de 5 – Confirmación:

En esta última etapa, el sistema muestra un **resumen completo** de toda la información ingresada en los pasos anteriores. Las secciones visibles en esta pantalla son:

- **Identificación del proveedor:**

- Sector
- Empresa proveedora

- **Lugar y Fecha del percance:**

- Departamento
- Lugar del percance

- **Detalles del Incidente:**

Servicio de acceso
se visualiza el servicio seleccionado previamente

- **Respaldos:**

- Fotografías de respaldo
- Se muestran los archivos adjuntados (PDF, imagen, audio o video) los cuales pueden ser visualizados o reproducidos directamente en pantalla

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

- **Percance:**

- Se visualiza el texto ingresado en este campo en el paso anterior

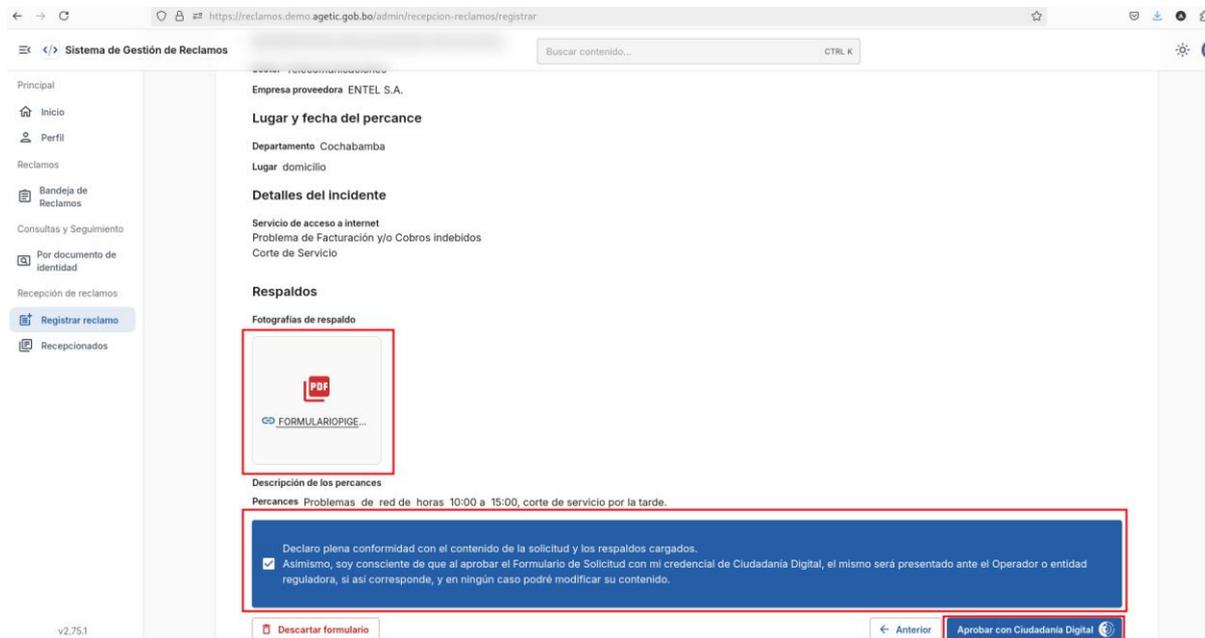


Imagen 25

Confirmación de Envío de Solicitud de Reclamo

Una vez que el usuario presiona el botón "**Aprobar**", el sistema despliega una pantalla en la que se debe **aprobar** o **rechazar** la solicitud de reclamo. En esta etapa, es necesario ingresar nuevamente las credenciales de Ciudadanía Digital para autenticar la identidad del usuario y validar la acción seleccionada.

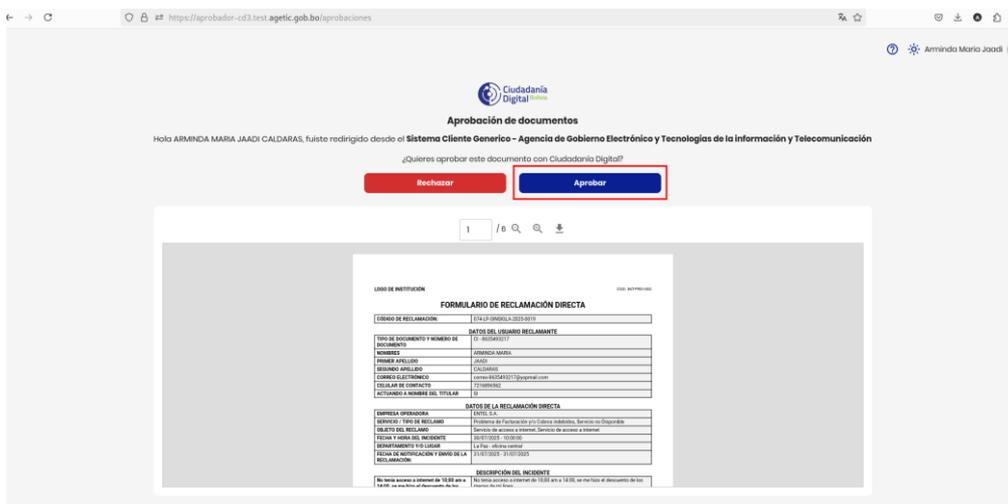


Imagen 26

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

Una vez que el usuario presiona el botón "**Aprobar**", el sistema despliega una nueva pantalla en la que se solicita el ingreso de las credenciales de Ciudadanía Digital. Esta acción permite validar la identidad del usuario y confirmar el envío de la solicitud de reclamo.

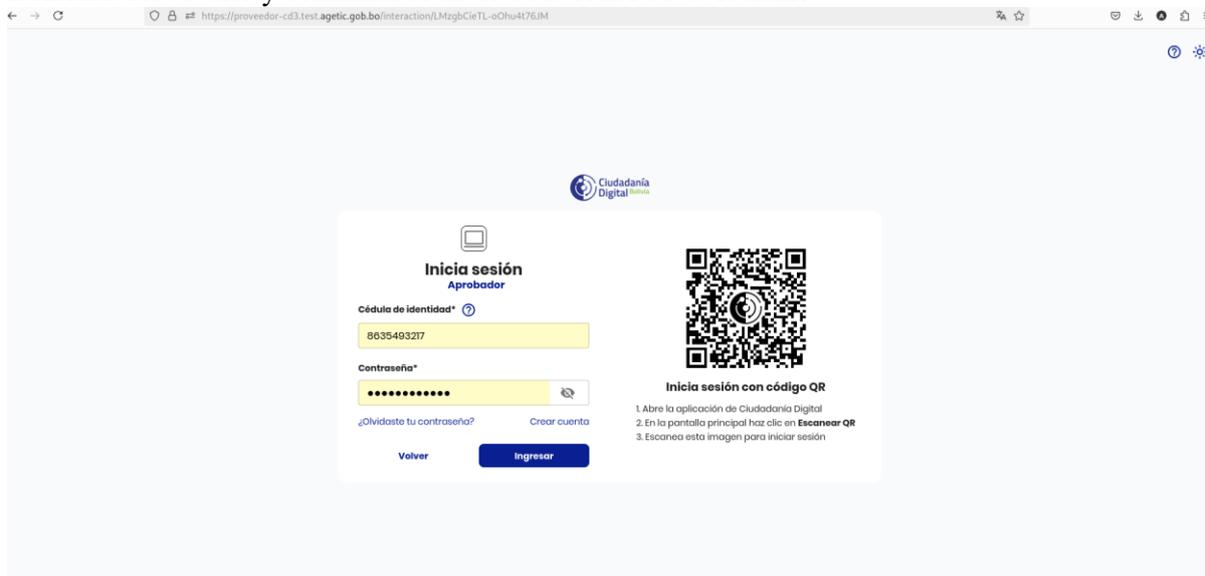


Imagen 27

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.

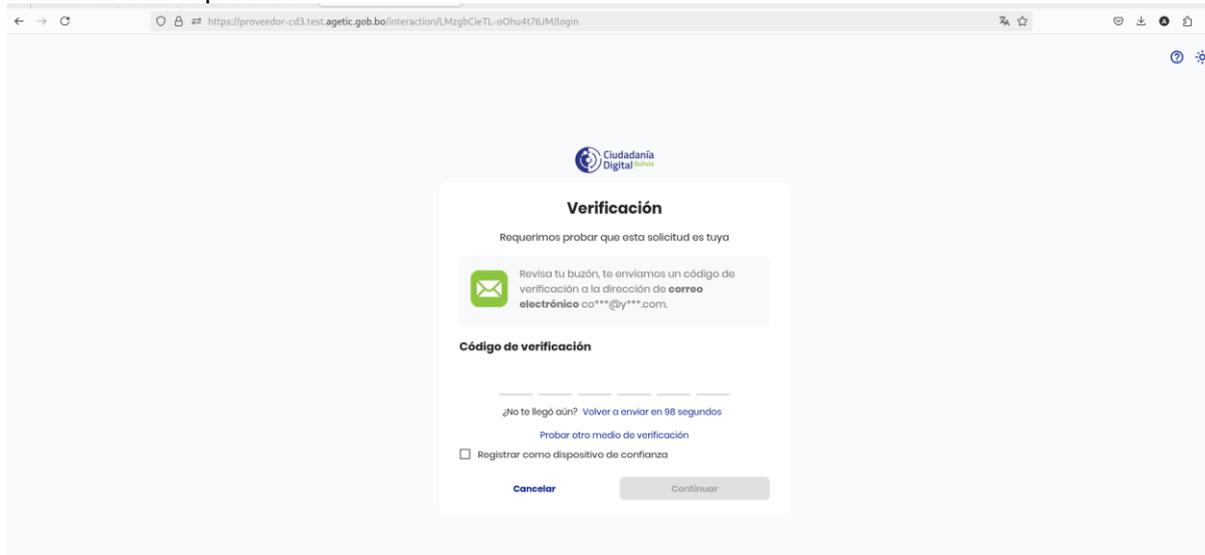


Imagen 28

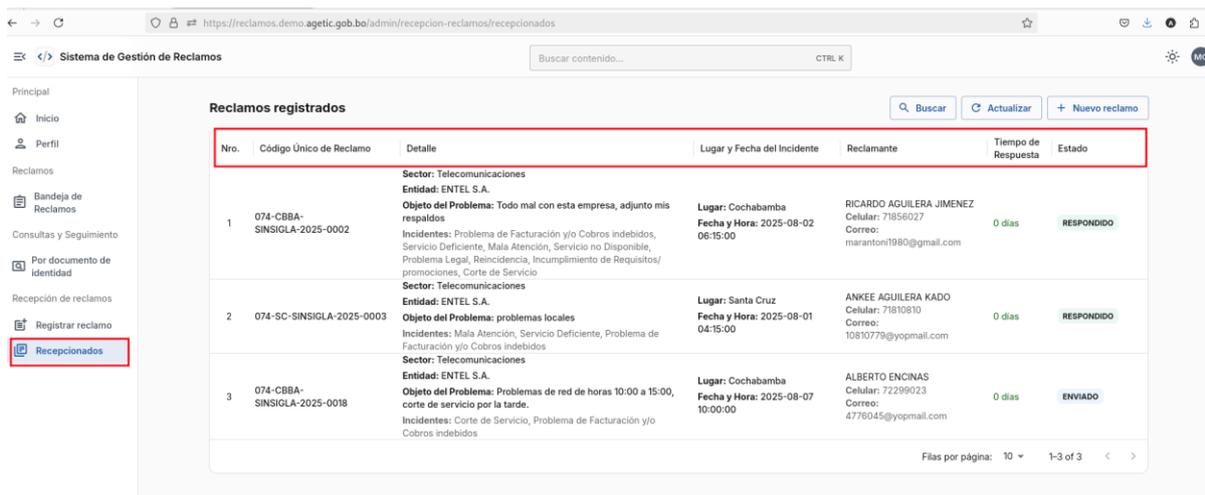
8. Visualización de Solicitudes en la Bandeja de Reclamos

Como último paso, el usuario podrá visualizar su solicitud en la **bandeja de reclamos**. En esta sección, el sistema muestra un resumen organizado de cada reclamo, incluyendo los siguientes campos:

- **Código único de reclamo**

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (GESTOR DE RECLAMO)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

- **Detalle del reclamo**
- **Lugar y fecha de registro**
- **Operador asignado**
- **Tiempo de respuesta estimado**
- **Estado actual del reclamo**



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://reclamos.demo.agetic.gob.bo/admin/recepcion-reclamos/recepcionados>. The page title is 'Sistema de Gestión de Reclamos'. A search bar contains 'Buscar contenido...' and 'CTRL K'. The main content area is titled 'Reclamos registrados' and contains a table with the following data:

No.	Código Único de Reclamo	Detalle	Lugar y Fecha del Incidente	Reclamante	Tiempo de Respuesta	Estado
1	074-CBBA-SINSIGLA-2025-0002	Sector: Telecomunicaciones Entidad: ENTEL S.A. Objeto del Problema: Todo mal con esta empresa, adjunto mis respaldos Incidentes: Problema de Facturación y/o Cobros indebidos, Servicio Deficiente, Mala Atención, Servicio no Disponible, Problema Legal, Reincidencia, Incumplimiento de Requisitos/promociones, Corte de Servicio	Lugar: Cochabamba Fecha y Hora: 2025-08-02 08:15:00	RICARDO AGUILERA JIMENEZ Celular: 71856027 Correo: marantoni1980@gmail.com	0 días	RESPONDIDO
2	074-SC-SINSIGLA-2025-0003	Sector: Telecomunicaciones Entidad: ENTEL S.A. Objeto del Problema: problemas locales Incidentes: Mala Atención, Servicio Deficiente, Problema de Facturación y/o Cobros indebidos	Lugar: Santa Cruz Fecha y Hora: 2025-08-01 04:15:00	ANKEE AGUILERA KADO Celular: 71810810 Correo: 10810779@yopmail.com	0 días	RESPONDIDO
3	074-CBBA-SINSIGLA-2025-0018	Sector: Telecomunicaciones Entidad: ENTEL S.A. Objeto del Problema: Problemas de red de horas 10:00 a 15:00, corte de servicio por la tarde. Incidentes: Corte de Servicio, Problema de Facturación y/o Cobros indebidos	Lugar: Cochabamba Fecha y Hora: 2025-08-07 10:00:00	ALBERTO ENCINAS Celular: 72299023 Correo: 4778045@yopmail.com	0 días	ENVIADO

At the bottom right of the table, it says 'Filas por página: 10' and '1-3 of 3'.

Imagen 29

9. Solución de Problemas Comunes

9.1. 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.

9.2. Errores en el Registro

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

10. 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.