



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

(RECLAMANTE SISTEMA)

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

	INSTRUCTIVO TÉCNICO - VENTANILLA ÚNICA DE RECLAMACIONES ATTención 360° (RECLAMANTE SISTEMA)
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. Registro de Reclamo (usuario)	8
5.1. Bandeja de Reclamos.....	8
5.2. Confirmación de Envío de Solicitud de Reclamo	16
5.3. Visualización de Solicitudes en la Bandeja de Reclamos	17
7. Solución de Problemas Comunes.....	18
7.1. Problemas de Acceso.....	18
7.2. Errores en el Registro	18
8. Soporte y Contacto.....	18

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

2. Acceso al Sistema

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

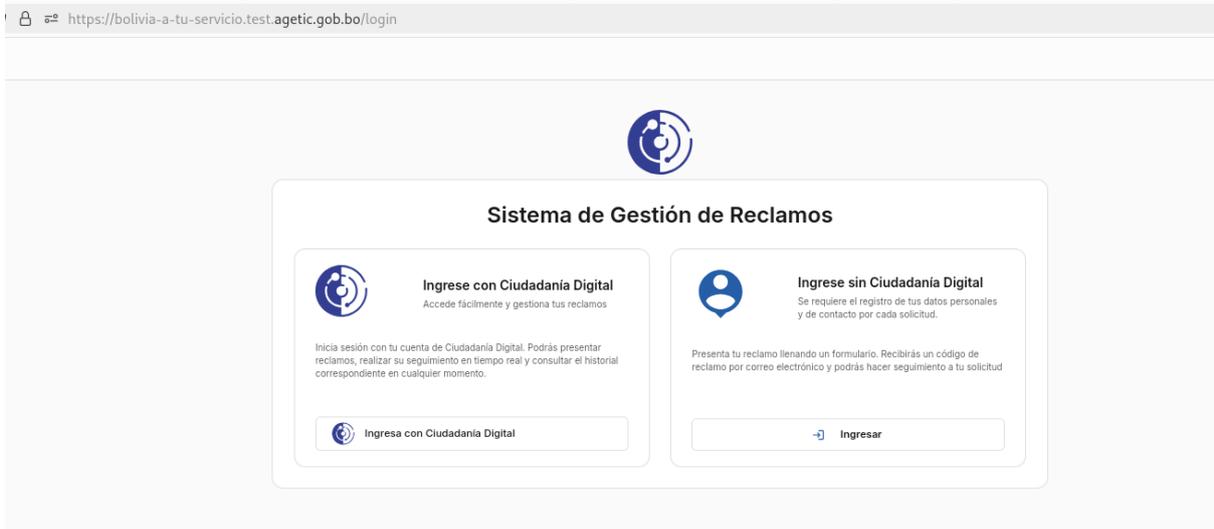


Imagen 1

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

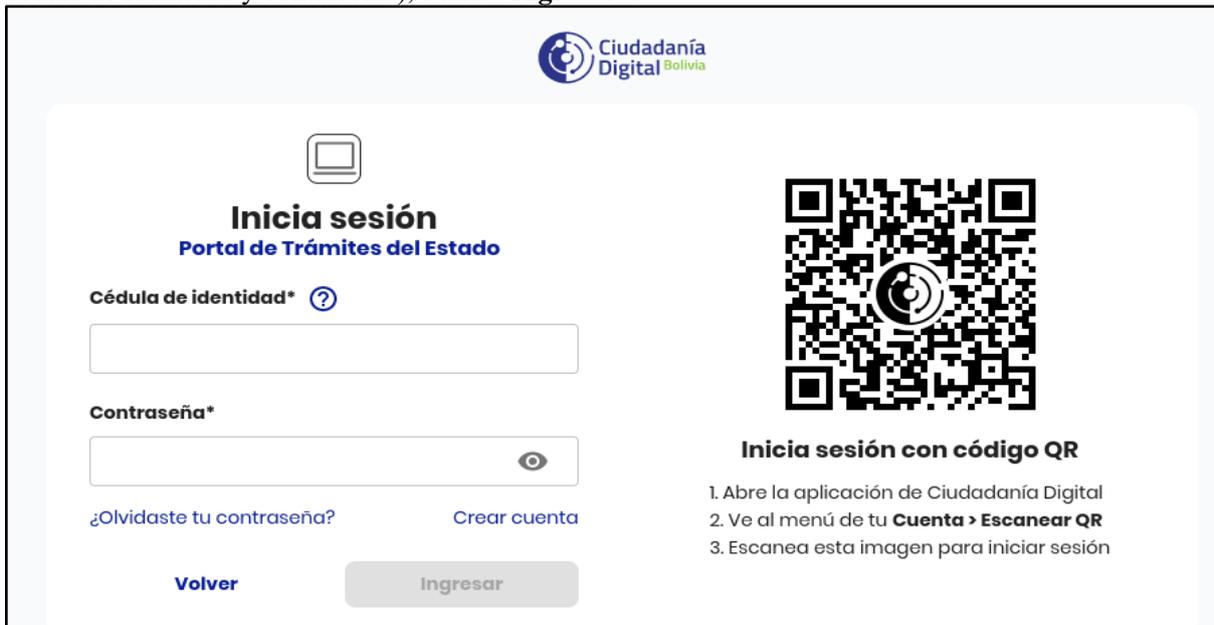


Imagen 2

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° (RECLAMANTE SISTEMA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

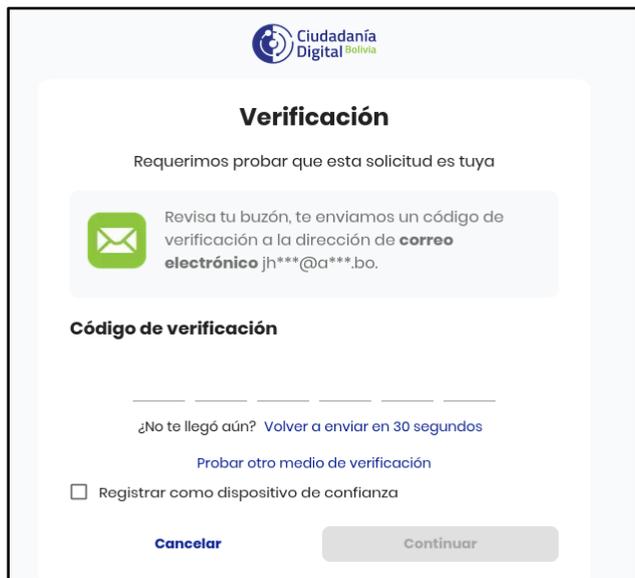


Imagen 3

Ingreso sin Ciudadanía Digital:

El usuario debe seleccionar la opción **"Ingresar sin Ciudadanía Digital"** en la pantalla de inicio. Al hacerlo, el sistema lo redirigirá automáticamente a la pantalla **"Seguimiento a un Reclamo"**, donde podrá ver el estado del trámite correspondiente.



Imagen 4

3. Pantalla de Inicio

En la pantalla principal, en la parte izquierda, se encuentra el menú con las opciones: **"Inicio"**, **"Perfil"**, **"Bandeja de Reclamos"**.

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

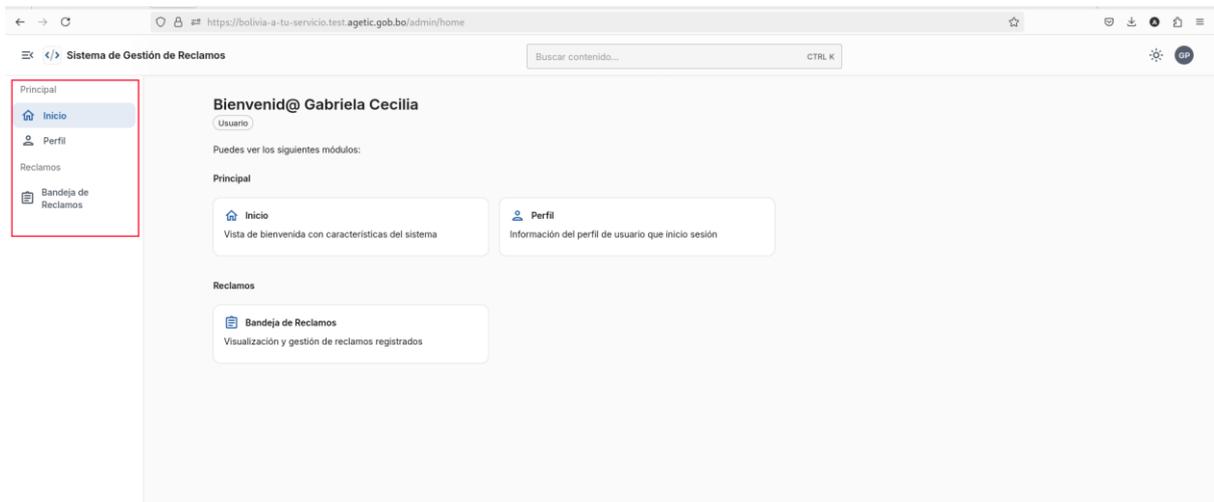


Imagen 5

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

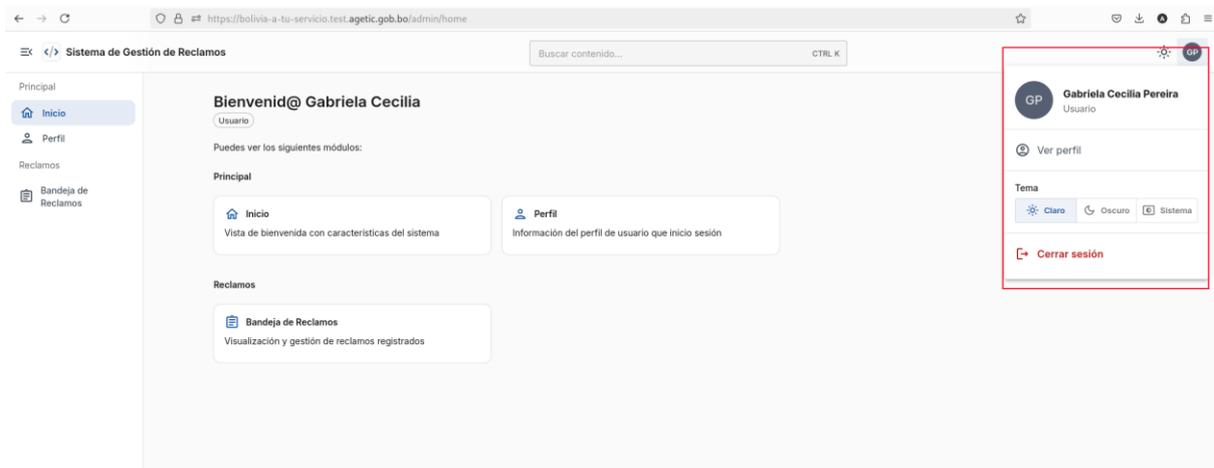


Imagen 6

4. Menú Principal

Principal: Cuentas con las opciones de “Inicio”, y “Perfil”.

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

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

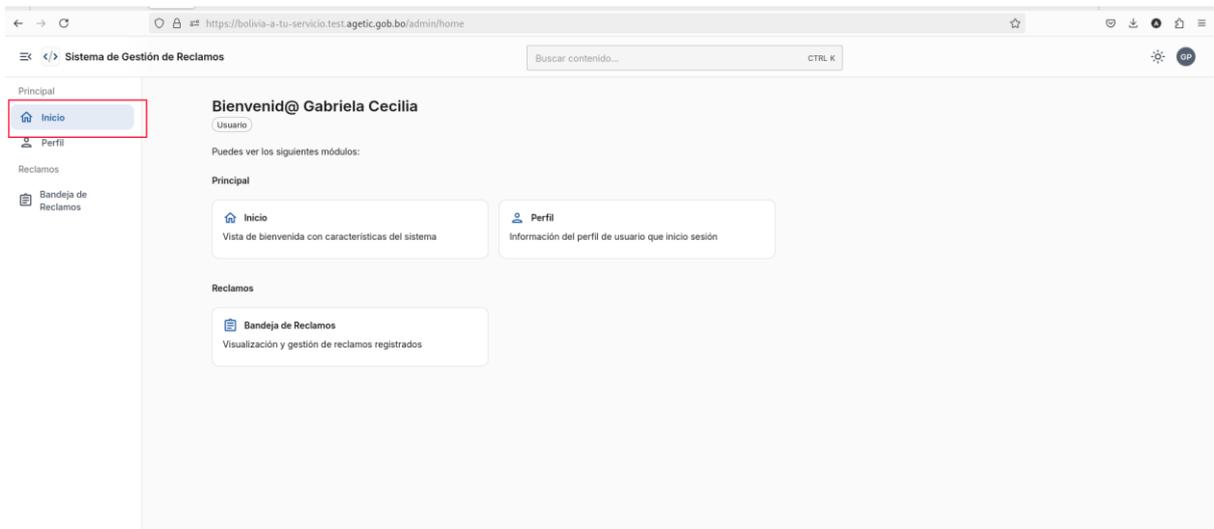


Imagen 7

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

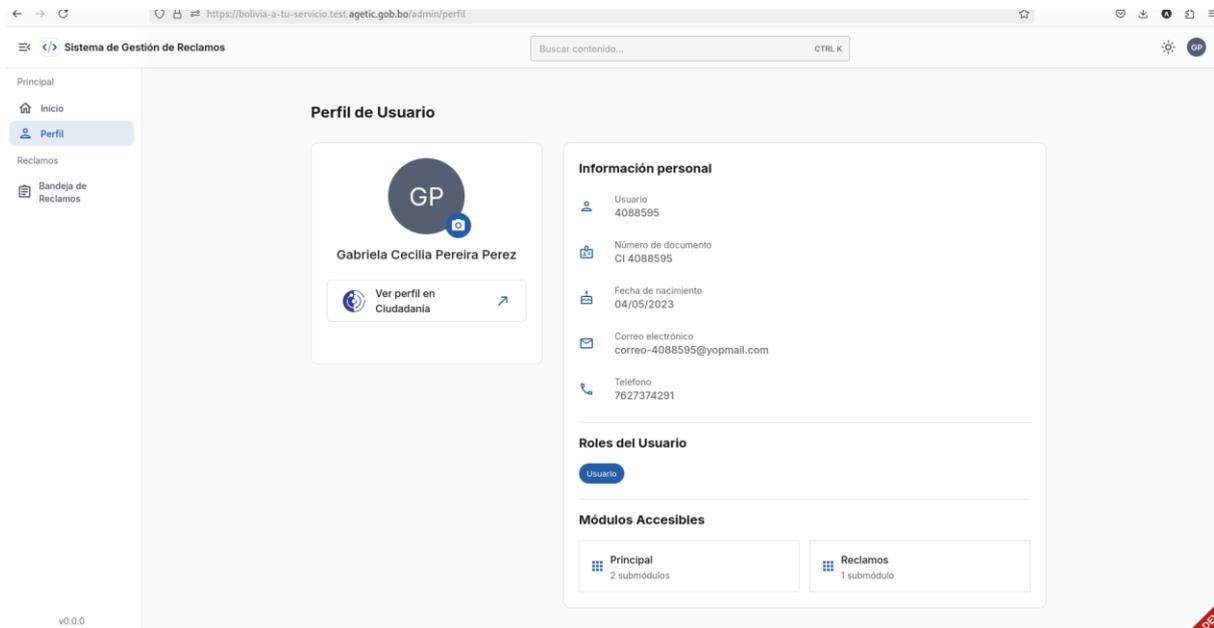


Imagen 8

Bandeja de Reclamos: se encuentran los datos de la bandeja de reclamos: número de reclamo, código único de reclamo, detalle, lugar y fecha, operador, tiempo de respuesta, estado y acciones. Además, se cuenta con las opciones: **Buscar, Actualizar y Nuevo Registro**

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

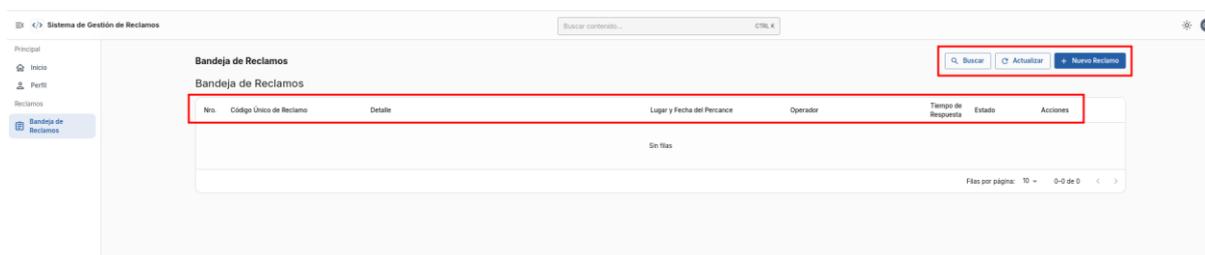


Imagen 9

5. Registro de Reclamo (usuario)

5.1. Bandeja de Reclamos.

Nuevo Reclamo: El usuario debe presionar la opción Nuevo Reclamo para registrar un nuevo caso en el sistema.

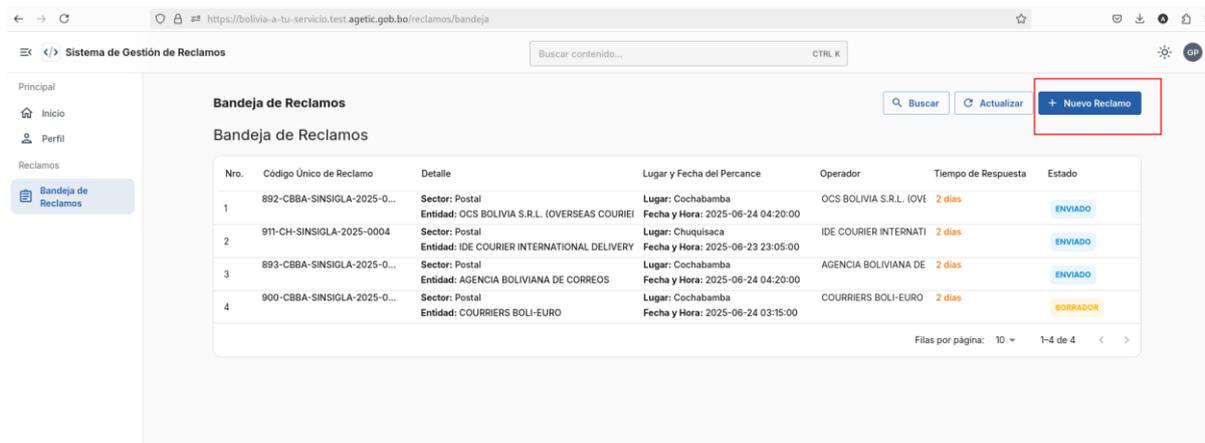


Imagen 10

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

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

Paso 1 de 5 – Datos Personales:

En este paso se visualiza el formulario con los datos del ciudadano, los cuales se cargan automáticamente desde Ciudadanía Digital. Los campos que se muestran son:

- Tipo de documento
- Nro. de documento

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

- Fecha de nacimiento
- Nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Correo electrónico de contacto
- Teléfono

Al finalizar la revisión de estos datos, el usuario puede seleccionar dos opciones ubicadas en la parte inferior:

- **Siguiente:** para avanzar al paso 2 del formulario.
- **Cerrar formulario:** para cancelar el registro del reclamo y salir del proceso.

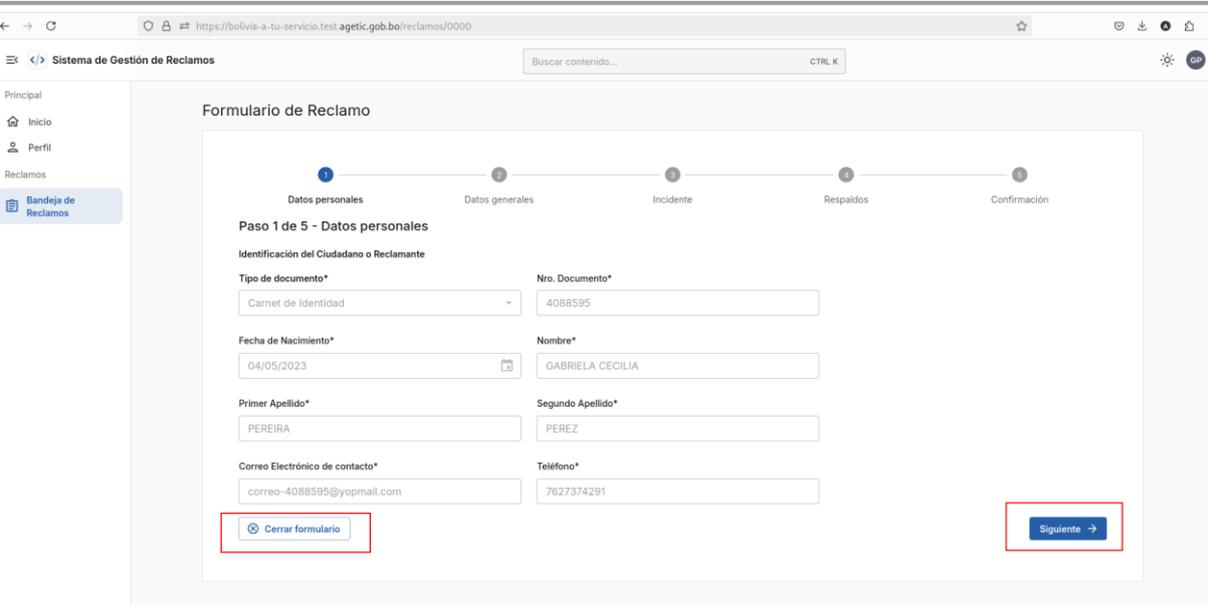


Imagen 11

“Paso 2 de 5” – Datos Generales:

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

- **Titularidad del Reclamo:**
 - Soy el usuario titular del reclamo
 - El usuario titular del reclamo es un tercero (Se llena los datos de la persona reclamante, nombre y apellido)

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

- **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° (RECLAMANTE SISTEMA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

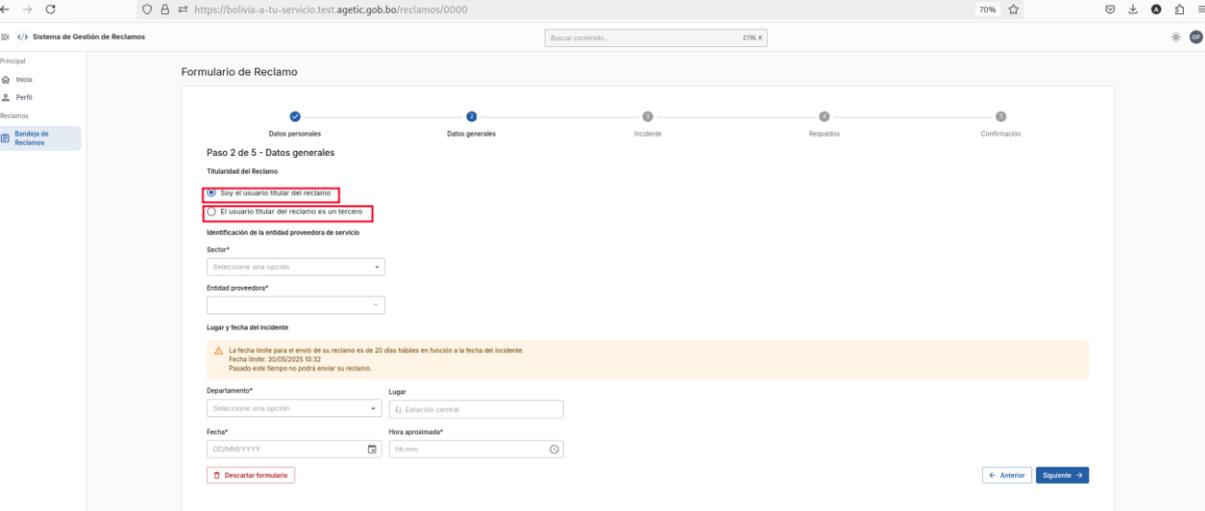


Imagen 12

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

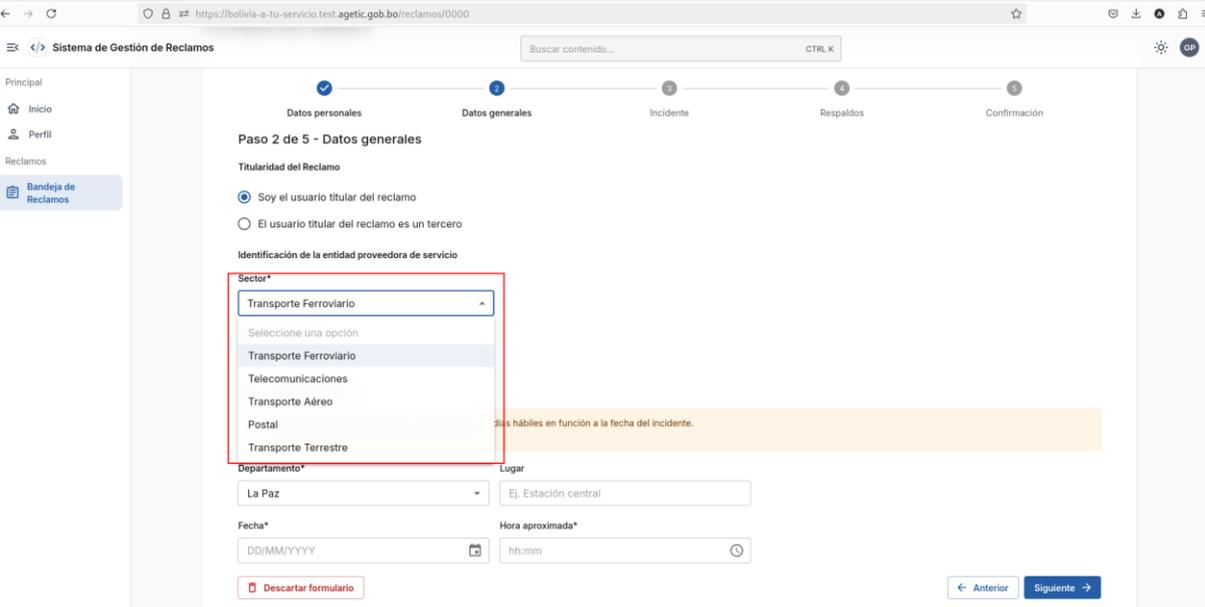


Imagen 13

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

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

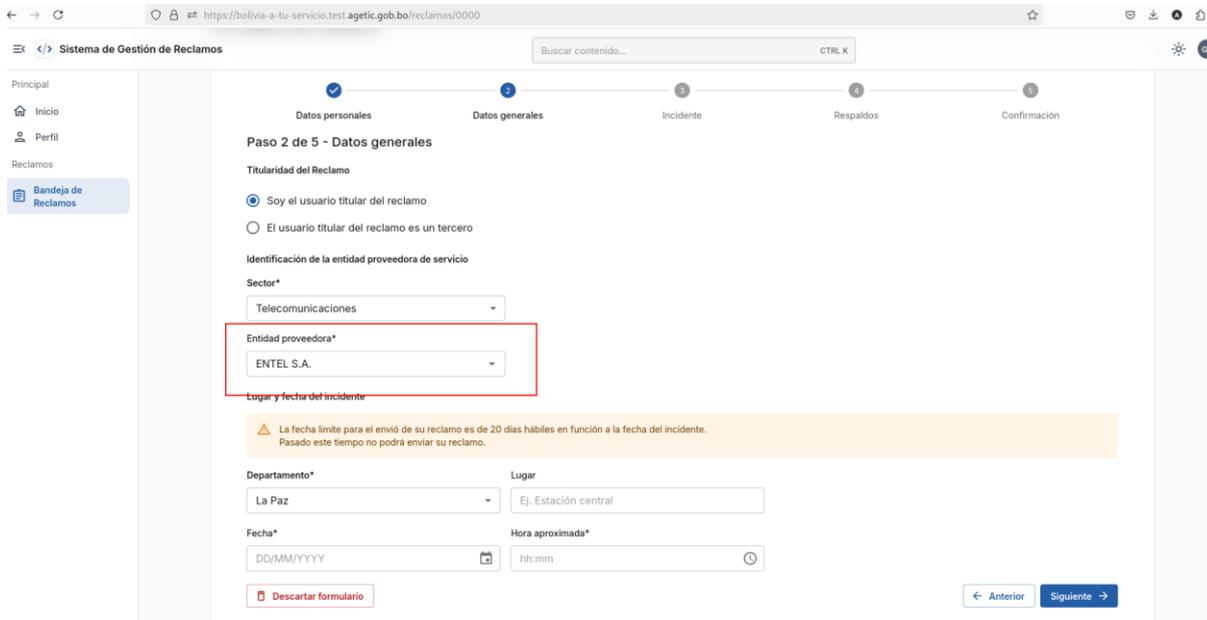


Imagen 14

“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:

- **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.

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

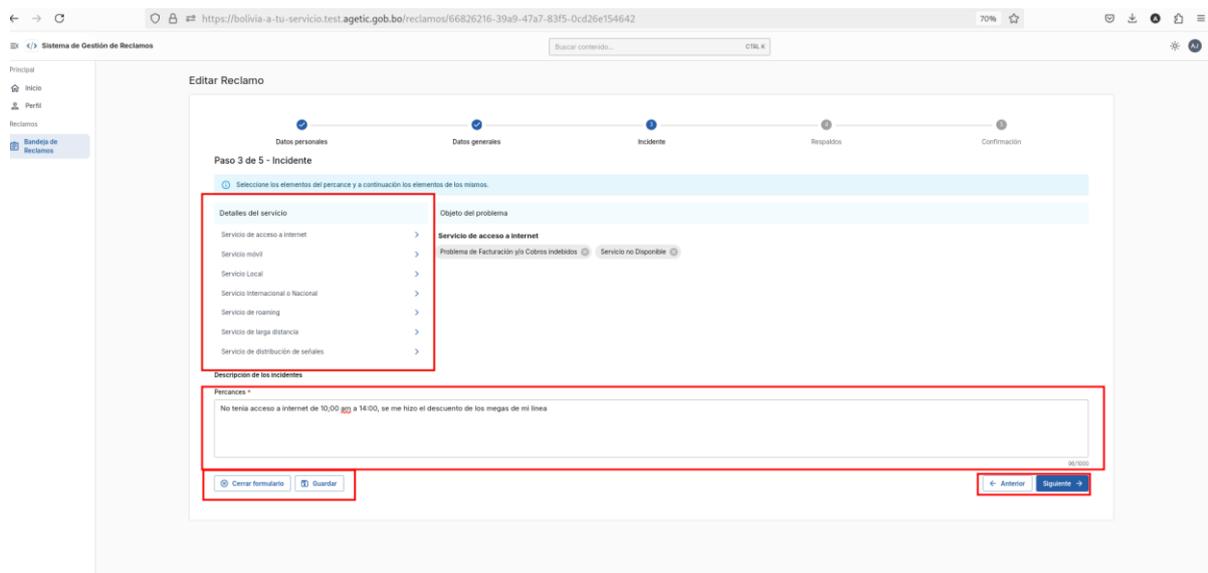


Imagen 15

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
- 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.

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

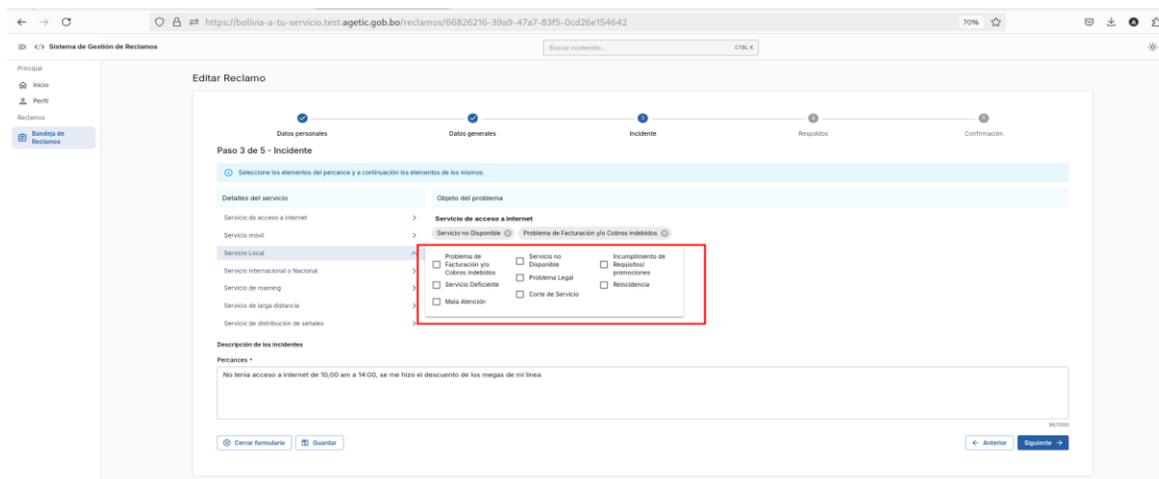


Imagen 16

“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 un **resumen del problema**, con los datos y selecciones realizadas en los pasos anteriores.

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

- 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.

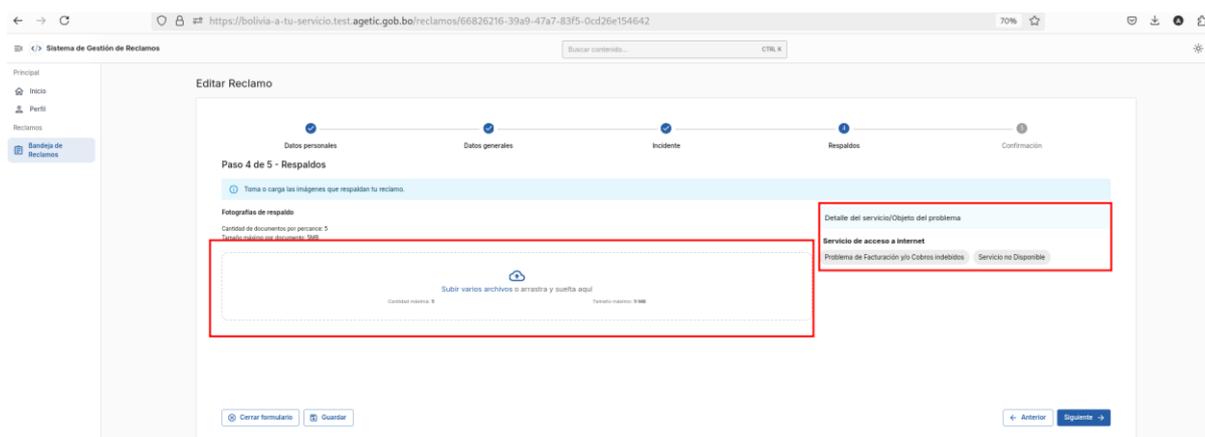


Imagen 17

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

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:

- **Datos Generales:**
 - Titularidad del reclamo
 - Opción marcada: *Soy el usuario titular del reclamo* (o la alternativa en caso de ser un tercero)
- **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
- **Percance:**
 - Se visualiza el texto ingresado en este campo en el paso anterior

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

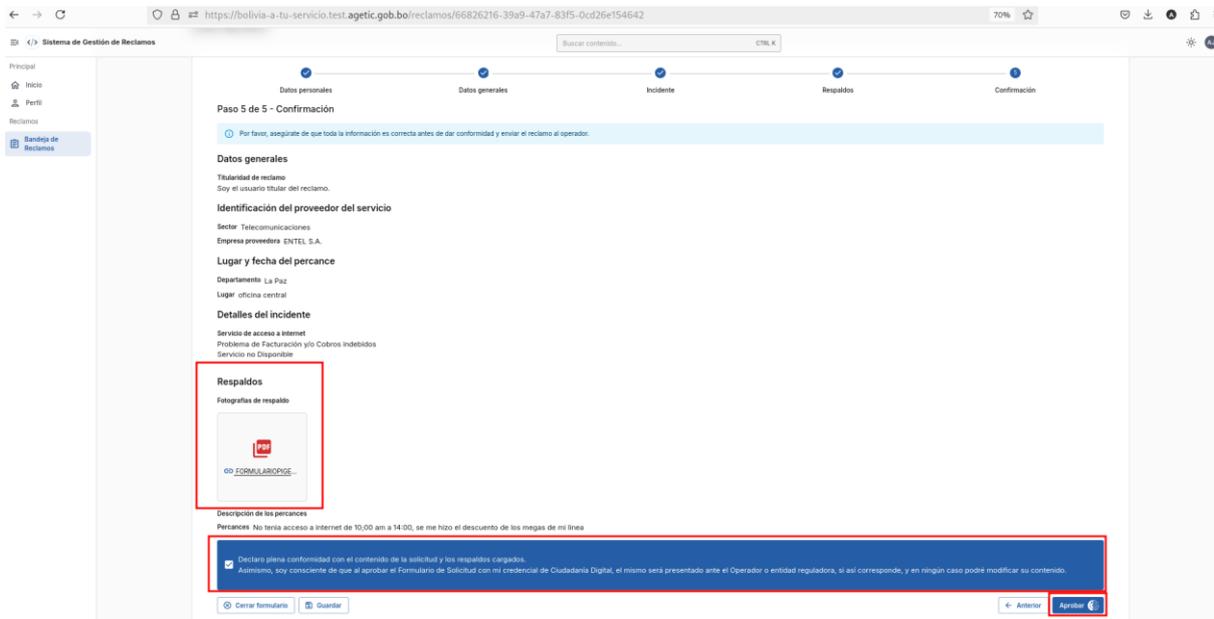


Imagen 18

5.2. 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.

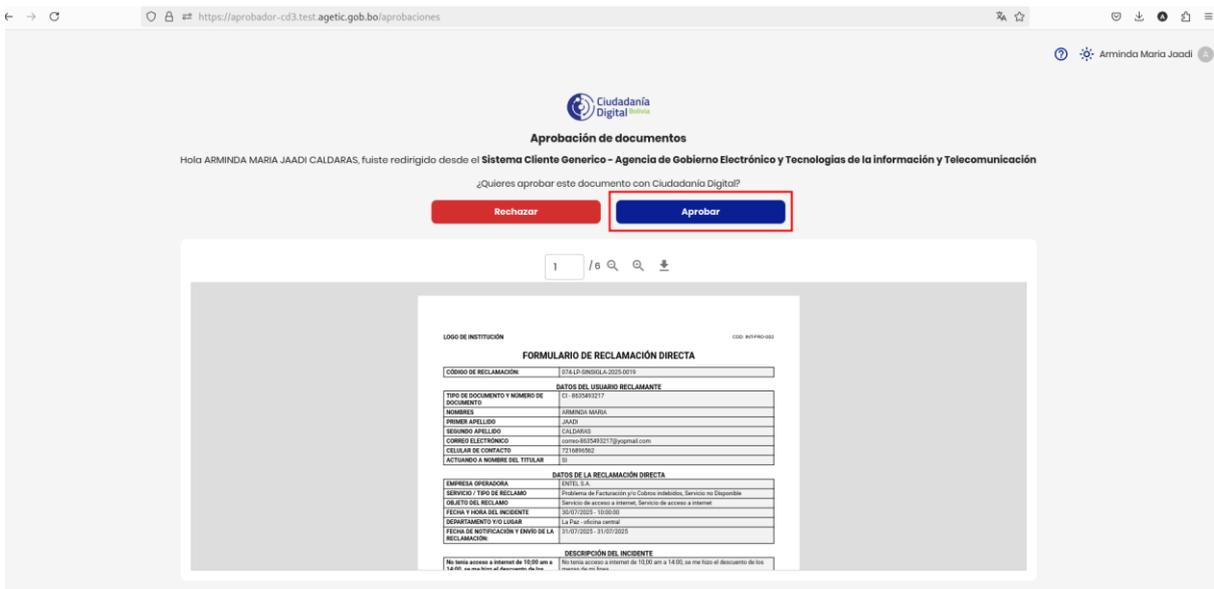


Imagen 19

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.

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

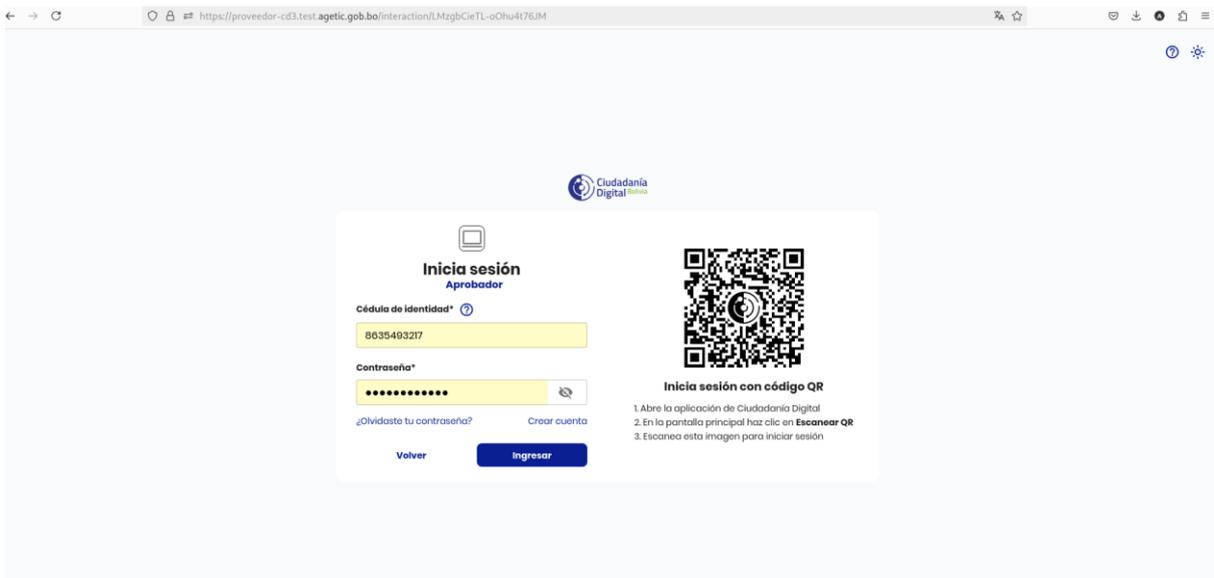


Imagen 20

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.

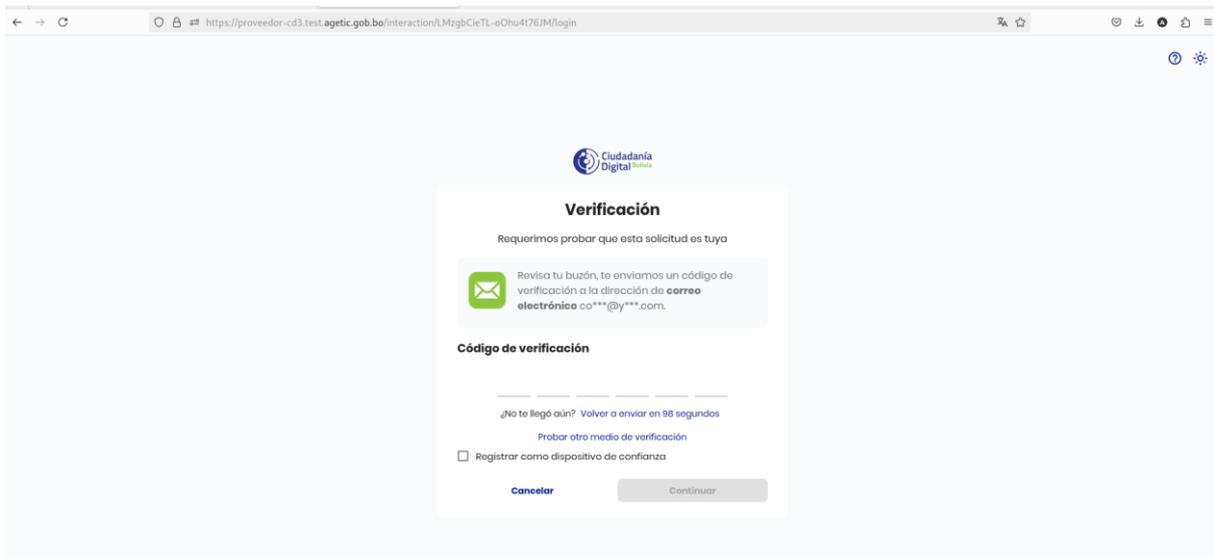


Imagen 21

5.3. 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° (RECLAMANTE SISTEMA)
RAR 517/2025	Versión: 1/2025

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

En la columna de **Acciones**, el usuario podrá acceder a las siguientes opciones:

- **Visualizar el PDF** del reclamo
- **Consultar el seguimiento** del proceso
- **Ejecutar acciones** adicionales relacionadas con el reclamo



Imagen 22

7. Solución de Problemas Comunes

7.1. 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.

7.2. Errores en el Registro

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

8. 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.