



*Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*  
*Cámara de Senadores*

La Paz, 15 de diciembre de 2021  
**P.I.E. N° 101/2021-2022**



Señor

Luís Alberto Arce Catacora

**PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

Presente.

Señor Presidente:

De conformidad a lo dispuesto por el numeral 17, párrafo I del artículo 158 de la Constitución Política del Estado y los artículos 141, 142 y 144 del Reglamento General de la Cámara de Senadores, nos permitimos transcribir la Petición de Informe Escrito presentada por el Senadora Saraí Betzabeth Reinaga La Madrid, quien solicita al Señor Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, responda el cuestionario y lo remita en el plazo de quince días hábiles que fija el artículo 143 del mencionado Reglamento, el cual a la letra dice:

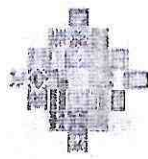
Que el señor Ministro, a través del Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte, "1. Informe, con documentación de respaldo desde la gestión 2016 a la fecha, cuántas denuncias fueron realizadas a la ATT por pasajeros del servicio de terminales terrestres de las ciudades de Sucre, Cochabamba y Santa Cruz, detallando por tipo de denuncias (Demoras, cancelaciones, interrupción de viaje, inconvenientes en el servicio, calidad del bus, etc.) empresa de transporte, ciudad, gestión. --- 2. Informe su autoridad con documentación de respaldo, cuántas denuncias o reclamos fueron atendidos y resueltos desde la gestión 2016 por departamento; asimismo, señale cuál es el procedimiento establecido para procesar las denuncias o reclamos de los usuarios. --- 3. Informe su autoridad con documentación de respaldo, cuántos operativos o inspecciones se realizaron a los buses de transporte de pasajeros en las terminales, cada cuánto son éstos controles, con qué instituciones se coordina o se tiene convenio de cooperación. --- 4. Cuáles son los protocolos exigidos que deben cumplir de higiene y salubridad, cuáles son las sanciones que se les impone en caso de incumplimiento a las normas vigentes."

Con este motivo, reiteramos al señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, nuestras distinguidas consideraciones de estima y respeto.

Sen. Andrónico Rodríguez Ledezma  
**PRESIDENTE**  
**CÁMARA DE SENADORES**

**SENADOR SECRETARIO**

Sen. Pedro Benjamín Vargas Fernández  
PRIMER SECRETARIO



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA

CAMARA DE SENADORES  
SEGUNDA VICEPRESIDENCIA  
Fojas: 14  
21 ABR. 2022  
Hora: 16:15

DIRECCION GENERAL DE GESTION LEGISLATIVA PLURINACIONAL

RECIBIDO

23 FEB 2022



La Paz, 21 FEB 2022  
MOPSV/DESP/Nº 0150 /2022

Señor  
Luis Alberto Arce Catacora  
**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**  
Presente.-

REF.: Respuesta a la Petición de Informe Escrito Nº 101/2021-2022

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA  
VICEMINISTERIO DE COORDINACION Y GESTION GOBIERNAMENTAL  
RECIBIDO  
27 FEB 2022  
Hrs.: 19:37 Fojas  
La Paz - Bolivia

De mi mayor consideración:

Dando cumplimiento a la Minuta de Instrucción MP.VCGG-DGGLP Nº 053 2021, de 24 de diciembre de 2021, tengo a bien absolver el cuestionario a la Petición de Informe Escrito – PIE Nº 101/2021-2022 de fecha 15 de diciembre de 2021, enviado por el Senador Andrónico Rodríguez Ledezma, Presidente de la Cámara de Senadores de la Asamblea Legislativa Plurinacional, de acuerdo al siguiente detalle:

**PREGUNTA 1.**

Informe, con documentación de respaldo desde la gestión 2016 a la fecha, cuántas denuncias fueron realizadas a la ATT por pasajeros del servicio de terminales terrestres de las ciudades de Sucre, Cochabamba y Santa Cruz, detallando por tipo de denuncias (Demoras, cancelaciones, interrupción de viaje, inconvenientes en el servicio, calidad del bus, etc.) empresa de transporte, ciudad, gestión.

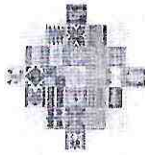
**RESPUESTA.**

Los cuadros a continuación, muestran los datos de los reclamos presentados por pasajeros en las Terminales Terrestres de la ciudad de Sucre, Cochabamba y Santa Cruz, así como, aquellos presentados en todos los Departamentos a nivel nacional desde la gestión 2016 a la gestión 2021. El detalle de las categorías de reclamo se encuentra en el Anexo 1.



Gestión: 2016	Totales
La Paz	615
Sucre	106
Tarija	109
Potosí	306

CAMARA DE SENADORES  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO CONTROL LEGISLATIVO Y REDACCION  
RECIBIDO  
20 ABR 2022 18:00



Cochabamba	209
Oruro	117
Santa Cruz	542
Trinidad	49
	<b>2.053</b>

Gestión: 2017	Totales
La Paz	1.225
Sucre	104
Tarija	126
Potosí	210
Cochabamba	246
Oruro	119
Santa Cruz	592
Trinidad	39
	<b>2.661</b>

Gestión: 2018	Totales
La Paz	1.621
Sucre	126
Tarija	210
Potosí	280
Cochabamba	722
Oruro	172
Santa Cruz	675
Trinidad	65
	<b>3.871</b>

Gestión: 2019	Totales
La Paz	1.408
Sucre	123
Tarija	193
Potosí	246
Cochabamba	793
Oruro	122
Santa Cruz	777
Trinidad	91
Cobija	9
	<b>3.762</b>





Gestión: 2020	Totales
La Paz	592
Sucre	73
Tarija	153
Potosí	137
Cochabamba	335
Oruro	115
Santa Cruz	332
Trinidad	72
Cobija	7
	<b>1.816</b>

Gestión: 2021	Totales
Cochabamba	271
La Paz	419
Oruro	144
Potosí	149
Santa Cruz	398
Sucre	92
Trinidad	100
Tarija	138
	<b>1.711</b>

El procedimiento para la atención de reclamación o denuncias contra el servicio de transporte automotor público terrestre, se encuentra establecido en el Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo para el SIRESE, aprobado por el Decreto Supremo N° 27172.

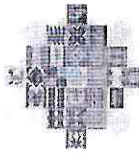
**PREGUNTA 2.**

**Informe, su autoridad con documentación de respaldo, cuántas denuncias o reclamos fueron atendidos y resueltos desde la gestión 2016 por departamento; asimismo, señale cuál es el procedimiento establecido para procesar las denuncias o reclamos de los usuarios.**

**RESPUESTA.**

Favor remitirse a la respuesta 1.





**PREGUNTA 3.**

**Informe su autoridad con documentación de respaldo, cuántos operativos inspecciones se realizaron a los buses de transporte de pasajeros en las terminales, cada cuánto son estos controles, con qué instituciones se coordina o se tiene convenio de cooperación.**

**RESPUESTA.**

Los controles a los operadores del servicio de transporte automotor público terrestre se realizan con carácter constante, en 13 Terminales Terrestre a nivel nacional. A tal efecto la ATT tiene desplegado personal en Terminales, cuya labor se encuentra dirigida de manera exclusiva al desarrollo de dichas actividades. En temporadas altas con flujo importante de pasajeros, la ATT realiza operativos reforzando el personal en Terminales Terrestres con apoyo de funcionarios de la Oficina Nacional y las Oficinas Regionales en coordinación con el Organismo Operativo de Tránsito y la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

Los operativos e inspecciones a estándares de calidad buses, desde la gestión 2016 hasta la gestión 2021, se muestran en el siguiente cuadro:

**INSPECCIONES**

GESTIÓN	CANTIDAD
2018	24
2019	26
2020	28
2021	28

*\*2016 y 2017 no se contaba con estándares de calidad aprobados para buses.*

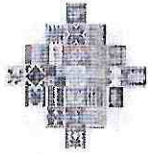
**OPERATIVOS**

GESTIÓN	CANTIDAD
2016	9
2017	5
2018	4
2019	4
2020	2
2021	4

*Fuente: Registro en el Plan Anual de Operaciones – POA*

Se adjunta Comunicación Interna AT-DTRSP-CI LP 4/2022 de 4 de enero de 2022 (ver anexo 2).





ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE OBRAS  
PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA

#### PREGUNTA 4.

**Cuáles son los protocolos exigidos que deben cumplir de higiene y salubridad, cuáles son las sanciones que se les impone en caso de incumplimiento a las normas vigentes.**

#### RESPUESTA.

A través de Resolución Ministerial 275-2020 de 21 de diciembre de 2020, El Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, aprobó el Protocolo para Operaciones de Transporte Terrestre de Pasajeros y su incumplimiento se encuentra sujeto a sanciones establecidas en la Resolución Ministerial 266, que aprobó el Reglamento Regulatorio para la Modalidad de Transporte Terrestre.

Se hace propicia la ocasión, para reiterar a usted, las consideraciones más distinguidas.

  
Ing. Edgardo Montaño Rojas  
MINISTRO  
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



EMR/ITC/Sergio Gonzales  
Adjunto: Lo indicado.  
c.c.: Archivo  
HR.: E/2022-00202

[www.oopp.gob.bo](http://www.oopp.gob.bo)

Av. Mariscal Santa Cruz – esq. Calle Oruro, Edif. Centro de Comunicaciones La Paz, 5º piso.

Tel.: (591-2)- 2119999 – 2156600

La Paz - Bolivia