



Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia

Cámara de Senadores

La Paz, 15 de septiembre de 2016
P.I.E. N° 1287/2016-2017



Hermano
Evo Morales Ayma
**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO
PLURINACIONAL DE BOLIVIA**
Presente.

Hermano Presidente:

De conformidad a lo dispuesto por el Numeral 17, Parágrafo 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 Senador Efraín Chambi Copa, para que la Señora Ministra de Justicia responda en el plazo de quince días que fija el Artículo 143 del mencionado Reglamento, que a la letra dice:

“Señora Ministra, que por su intermedio el Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, responda al siguiente cuestionario: **1.** Informe de manera detallada, sobre la cantidad y el tipo de denuncias que son remitidas o presentadas por los clientes y/o usuarios al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario, contra la atención de las entidades del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia.--- **2.** Informe de manera detallada y mediante documentación idónea, si existe alguna denuncia de los clientes y/o usuarios contra las entidades del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia, con relación al horario de atención de las entidades señaladas, en caso de ser positiva su respuesta, señale los detalles y el estado de la denuncia o en caso de haber rechazado, señale los fundamentos técnicos y jurídicos por los cuales no procedió tal denuncia.--- **3.** Informe de manera detallada si el Viceministerio a su cargo, vio la necesidad de realizar un estudio con relación a la necesidad de ampliación de los horarios de atención de las entidades financieras del Estado.--- **4.** Informe de manera detallada, si el Viceministerio a su cargo, solicitó información a las entidades del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia, a objeto de analizar la naturaleza y cantidad de sugerencias de los clientes y/o usuarios de mencionadas entidades con relación al mejoramiento de la calidad de atención al público.--- **5.** Informe de manera detallada y mediante documentación idónea, si existe normativa jurídica que obligue a las entidades del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia a que instalen en sus puntos y sucursales de atención al público cajas de sugerencias.--- Sala de Sesiones de la Cámara de Senadores.”

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

Sen. José Alberto Gonzales Samaniego
**PRESIDENTE
CÁMARA DE SENADORES**

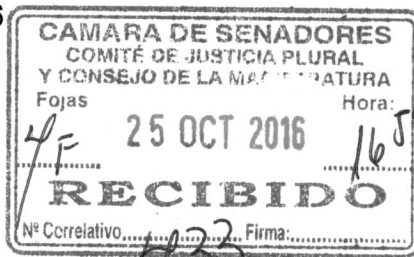
SENADOR SECRETARIO

Victor Hugo Zamora Castedo
SEGUNDO SECRETARIO
CÁMARA DE SENADORES
ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL



Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Justicia

La Paz, 11 de octubre de 2016
MJ-DESP-N° 2696/2016



Señor
Evo Morales Ayma
PRESIDENTE
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
Presente

**Ref.: RESPUESTA A PETICION DE INFORME
ESCRITO P.I.E. N° 1287/2016-2017 DE LA
CÁMARA DE SENADORES.**

Señor Presidente:

Por medio de la presente, me dirijo a su autoridad para hacerle conocer que mediante Minuta de Instrucción MP-VC GG-DGGLP N° 453/2016-2017, recibida en fecha 20 de septiembre del año en curso, se instruye a ésta Cartera de Estado absolver la Petición de Informe Escrito de la Cámara de Senadores P.I.E. N° 1287/2016-2017.

En cumplimiento a lo señalado, remito el informe MJ-VDDUC-N°162/2016 de fecha 05 de octubre, elaborado por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en respuesta a los puntos solicitados.

Con este motivo hago propicia la oportunidad para renovar las seguridades de mi más alta consideración.

Dra. Virginia Velasco Condori
MINISTRA DE JUSTICIA
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



VVC/naaa/mum
Adj.: Lo indicado
c.c.: Archivo - Despacho Min. Justicia