

**CONTACTO CIUDADANO
 REPORTE INSTITUCIONAL**

Datos de la Institución															
Nombre de la Institución:		AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL				Máxima Autoridad:		Ing. Javier Gómez							
Servicio Institucional:		Resolución de los reclamos y quejas sobre el servicio postal													
Fecha de Solicitud - Desde:				01/01/2019				Fecha de Solicitud - Hasta:				31/12/2019			

Lista de Trámites atendidos por la Institución

Nro.	Provincia	Cantón	Ciudad	Número de Ticket	Fecha de Solicitud	Fecha de Respuesta	Servicio Institucional	Descripción del Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Estado	Días	Acción	Institución o Unidad a asignar
1	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00001	29/1/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Saludos. Deseo me informen como tramitar el sistema 4x4 ya que en el consulado de Valencia no sabes más que decirme que en el año 2016 me han llamado de Ecuador y al no responder me han bloqueado mi cuenta. Además dicen que ellos no pueden desbloquearla y que busque la sección contáctenos en la Web del Consulado virtual, pero ahí no hay nada de eso. Gracias por adelantado por responder.	Preguntas	Atendido	70	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
2	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPOSTAL-QUE-2019-00002	29/1/2019	9/4/2019	Queja	me enviaron un SOBRE desde California, de casa de un pariente y Correos del Ecuador insiste en que tengo que registrarlo en la plataforma de AVISALo cuando eso es correspondencia y no ninguna compra en ninguna tienda.	Quejas	Atendido	70	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
3	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00003	29/1/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Gracias por su atención, actualmente resido en España y procedía a enviar un paquete por servicio aéreo a Ecuador, en su interior se encuentran unos zapatos de la marca Gucci con valor superior a los ochocientos euros, al ser marca Gucci me preguntaba si estos tienen que pagar algún arancel o tasa a la importación del país, gracias por su ayuda.	Preguntas	Atendido	70	Atender ARCPostal	Dirección de Control y Evaluación
4	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPOSTAL-PRE-2019-00004	5/2/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Querido señor, señora, Por favor envíe un número de factura de aduana para el paquete CP384732028CN al mi correo electrónico iuntude-at-gmail.com. Gracias	Preguntas	Atendido	63	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
5	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-SOL-2019-00005	17/2/2019	9/4/2019	SOLICITUD	Solicito info aplicación excepción Art 21 de Reg Gral a la Ley Gral De Serv Postales al existir doble contribucion por el mismo concepto de servicio Courier Nacional e Internacional	Solicitudes	Atendido	51	Atender ARCPostal	Dirección de Control y Evaluación
6	ESMERALDAS	ESMERALDAS	ESMERALDAS	ARCPOSTAL-SOL-2019-00006	18/2/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Buenos días les escribo para saber si mi sobre o Carta ya esta en el correo de Ecuador este es el codigo lo he mandado desde el país que Recido Holanada este es el código CY904757016DE por medio de su pagina web he estado mirando la actualización de la información pero nunca se actualiza me podrían informar si ya esta en el país muchas gracias por la información brindada Atentamente Ina Peralta	Preguntas	Atendido	50	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
7	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00007	19/2/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Lugar en el que se casaron Rivas Gomez Felix Humberto y Merizalde Duran Dolores Obdulía	Información	Atendido	49	Reasignar a otra Institución	Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
8	GUAYAS	Naranjito	Naranjito	MSP-PRE-2019-00209	27/1/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Quiero importar un equipo de DJ desde Europa pesa 7kg y esta valorado en 678 USD lo que quiero saber es cuanto me va a costar en la aduana para poderlo retirar.	Información	Atendido	72	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E
9	AZUAY	CUENCA	CUENCA	ARCPOSTAL-QUE-2019-00008	19/2/2019	9/4/2019	Queja	No estoy de acuerdo con la entrega del cartero nunca me llamo para la entrega otro carteros siempre llaman para realizar la entrega de item quisiera saber como puedo recuperar mi item hable con los encargados de correos y no supieron como ayudar el número de rastreo de mi item es UC241300654VN	Quejas	Atendido	49	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador

10	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-QUE-2019-00009	22/2/2019	9/4/2019	Queja	Buenas tardes. En el gobierno anterior el servicio postal en Ecuador funcionaba excelentemente bien y sin chantajes, ahora le chantagean que si no paga para que le avisen que ya llego el paquete, asi no necesite de ese servicio, el paquete se lo quedan. En este gobierno de corrupcion se paga el paquete que llego al pais en noviembre y hasta ahora le dan vueltas y no entregan el paquete REGRESO EL TIEMPO DE QUE DESPARECIAN LAS ENCOMIENDAS Y ERA QUE SE ROBABAN LOS MISMOS DEL GOBIERNO DE TURNO	Quejas	Atendido	46	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
11	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPOSTAL-SOL-2019-00010	22/2/2019	9/4/2019	SOLICITUD	Rastreo de paquete	Quejas	Atendido	46	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
12	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00011	25/2/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Envío de paquete	Información	Atendido	43	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
13	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-QUE-2019-00012	25/2/2019	9/4/2019	Queja	1. trato de llamar a servicio al cliente y las pero las líneas no se escuchan como si existiera interferencia 2 quiero información de mi pedido ya pague todo ya registre en Avisalo, se que se tarda en nacionalizar pero llego el 7 de febrero y a la fecha no se donde esta o si me lo van a entregar, según el ultimo registro esta BODEGA REVISION PAGOS QUITO cuando me lo entregan o tengo que ir a ver o que tengo que hacer	Quejas	Atendido	43	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
14	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPOSTAL-PRE-2019-00013	3/3/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Buenos días resido en madrid espana y queria volar a guayaquil esta proxima semana seria usted tan amable de informarme si podria llevar en mi equipaje 4funditas de 200gramos que venden aqui en los comisaratos de bicarbonato de sodio seria para uso medicinal ya que tengo entendido que en ecuador prohibieron su venta muchas gracias por su ayuda un saludo	Información	Atendido	37	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
15	MANABI	MANTA	MANTA	ARCPOSTAL-SOL-2019-00014	5/3/2019	9/4/2019	SOLICITUD	Buenas tardes me llegó un paquete hace más de 15 días. Pagué inmediatamente el costo del envío interno y aún el paquete sigue en aduana. Por qué demora tanto	Quejas	Atendido	35	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
16	MANABI	MANTA	MAB	ARCPOSTAL-PRE-2019-00015	5/3/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Me llegó un paquete hace casi 2 semanas. Realicé el pago de inmediato y aún no sale mi pedido de la aduana. Quisiera saber cuál es el motivo que mi paquete siga saliendo en aduanas.	Quejas	Atendido	35	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
17	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00016	7/3/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Buenos días me gustaria saber cuando sera entregado el paquete a nomre de Stefani Ruiz CI 1003433537con el numero de RP151712847CN ya que miro en el seguimiento de correos del ecuador que se encuentra en pais y que no se ha movido desde el 19 de febrero de este año. gracias por su ayuda	Preguntas	Atendido	33	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
18	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-QUE-2019-00017	8/3/2019	9/4/2019	Queja	Correos del Ecuador no entrega paquetes que llegaron al pais desde hace meses. Pago de \$3.51 no mejora el servicio pesimo que presta esta institucion. Hagan algo por mejorar el servicio de correos del Ecuador	Quejas	Atendido	32	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
19	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00018	8/3/2019	9/4/2019	PREGUNTA	De Bogotá me envían unos Zapatos postoperatorios y cuando llega a Ecuador la entidad se comunica conmigo y me dicen que debo pagar 80 dólares por tramite aduanero, la encomienda pesa 0,50 kg y el valor de la encomienda es de US 37,15. Debo pagar el valor de US 80 correspondientes a Aduana teniendo en cuenta que el valor de la encomienda no supera ni los US50	Preguntas	Atendido	32	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
20	AZUAY	PAUTE	PAUTE	ARCPOSTAL-QUE-2019-00019	8/3/2019	9/4/2019	QUEJA	Mi tarjeta no se activa, cuando la ingreso me sale código incorrecto	Quejas	Atendido	32	Atender ARCPostal	Dirección de Control y Evaluación
21	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-QUE-2019-00020	10/3/2019	9/4/2019	QUEJA	El día 19 de diciembre realizo una encomienda a Bogotá, Colombia. La encomienda era regalos de navidad para mi familia, los articulos enviados tienen un valor de 300 dólares. Finalizado el mes de diciembre la caja no llega a su destino, me acerco a la agencia de Colenvios y me informan que la caja se perdió y que era mi responsabilidad pagar un seguro para que ellos me respondan por el valor de los artículos perdidos. Por favor pido su ayuda para auditar este tipo de tramites.	Quejas	Atendido	30	Atender ARCPostal	Dirección de Control y Evaluación

22	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPPOSTAL-SOL-2019-00021	12/3/2019	9/4/2019	SOLICITUD	Buenos días estimado, soy estudiante ecuatoriana, temporalmente en Chile y quisiera saber si debo pagar algún impuesto por enviar unos presentes, ropa de niña, a Ecuador, su peso no excede al que se establece en la página web de la aduana, por ello quería saber qué pasa en este caso. Gracias por su tiempo y atención. Saludos cordiales	Solicitudes	Atendido	28	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
23	PASTAZA	PUYO	PUYO	ARCOTEL-QUE-2019-00044	29/1/2019	9/4/2019	QUEJA	Buena , quiero acceder y dar seguimiento a una carta certificada enviada desde España y no se puede saber en que condiciones se encuentra, teniendo el problema de que llegó al país el 03 de enero y luego las dificultades que me veo obligada inclusive a realizar pagos extras y aún no ha sido entregado. Pena por mi ECUADOR.	Quejas	Atendido	70	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
24	MANABI	MANTA	MANTA	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00022	16/3/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Cuanto de impuesto tendria que pagar por un telefono	Preguntas	Atendido	24	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
25	TUNGURAHUA	AMBATO	AMBATO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00023	22/3/2019	9/4/2019	QUEJA	Como es posible que se demore mas de un mes en recibir un paquete. Me sale que esta en las aduanas y no se ha movido de ahi a pesar que he pagado y he hecho todo lo que me corresponde en ese ridiculo sistema de avisalo. Esto es una estafa senores, no pueden ni cumplir con los 15 dias que prometen por favor aumentar la eficiencia de correos del Ecuador, bastardos.	Quejas	Atendido	18	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
26	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00024	26/3/2019	9/4/2019	PREGUNTA	Hace 13 días recibí un correo indicándome que mi paquete se encuentra en proceso de nacionalización Necesito saber si en este proceso se deberá pagar una cantidad determinada y porque . no tengo la factura del producto	Preguntas	Atendido	14	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
27	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00025	2/4/2019	9/4/2019	QUEJA	Correos del Ecuador no me da informacion respecto a una encomienda que llego al Pais el 15 de febrero- envie algunas quejas y me dicen que me van a informar pero no he tenido respuesta alguna. favor su ayuda revisando los tiempos de espera, tengo entendido que no soy el único usuario con este inconveniente. ademas en otro paquete me dicen que el periodo de espera es de 25 dias habiles, pero en la pagina web dice 15 dias entonces estan dando mala informacion en la pagina web	Quejas	Atendido	7	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
28	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00026	4/4/2019	9/4/2019	QUEJA	quiero presentar mi queja hacia correos del Ecuador por negligencia y mala atencion. En diciembre envie 3 paquetes por menaje de casa y le indico 4 fallas que esta institucion cometo: "perdieron uno de los envios porque alegan que ni ingrese los documentos habilitantes. "su call-center desinformo y me pidio ingresar una solicitud que no procedia, "se enviaron mas de 10 email y su respuesta no fue clara, oportuna y lejos de mediocre "no informaron oportunamente de sus resoluciones a los contactos que les indique	Quejas	Atendido	5	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
29	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00027	8/4/2019	9/4/2019	QUEJA	mal trato usuario por parte correos ecuador senae i regulacion postal	Quejas	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
30	TUNGURAHUA	AMBATO	AMBATO	ARCPPOSTAL-SOL-2019-00028	10/4/2019 0:00	22/4/2019	SOLICITUD	Buenas tardes. Necesito el record migratorio del tiempo q estuve realizando mi master en España. me lo piden del Senacyt para el tramite de legalización del título. Muchas gracias por la atención y ayuda	Información	Atendido	12	Reasignar a otra Institución	Ministerio de Relaciones Exteriores
31	MANABI	MANTA	MANTA	ARCPPOSTAL-SOL-2019-00029	15/4/2019 0:00	22/4/2019	SOLICITUD	necesito recuperar mercaderia comprada al exterior	Solicitudes	Atendido	7	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
32	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00030	23/4/2019 0:00	23/4/2019	QUEJA	un paquete el cual llevo esperando, se encuentra ya 20 días en las bodegas de correos del Ecuador según su página de Avisalo, y a pesar de que ya hice la carta de reclamo en sus instalaciones, nadie se digna en darme una explicación del porque mi paquete sigue en sus bodegas y no se a completado el envío. Me facilitaron un correo electrónico al que me podría dirigir para dudas, el mismo que nunca contestan.	Quejas	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador

33	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00031	24/4/2019 0:00	24/9/2019	PREGUNTA	Acerca de la regulacion 4x4 Me puede confirmar si cualquier pedido con características de 4x4 realizado con un servicio publico de otro pais no pagaría arancel 4x4. Por decir, usar el servicio USPS de Estados Unidos. Ademas En que casos se tiene que nacionalizar un pedido Acaso los pedidos hechos por Aliexpress se tienen que nacionalizar Se puede pedir maquillaje al extranjero o es necesario algun tipo de permiso Si pido libros pero uso un servicio privado postal como DHL tendre que pagar 4x4.	Preguntas	Atendido	153	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
34	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00032	26/4/2019 0:00	18/8/2019	PREGUNTA	CY 5134 6784 1DE	Preguntas	Atendido	114	Atender ARCPPostal	Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
35	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00033	27/4/2019 0:00	29/4/2019	QUEJA	SE REALIZÓ UNA COMPRA POR ALIEXPRESS DONDE ESTÁ UBICADA MI DIRECCIÓN DOMICILIARIA. SE HAN REALIZADO COMPRAS CON ANTERIORIDAD HACE UN AÑO APROXIMADAMENTE, AHORA VUELVO A REALIZAR UNA COMPRA DE LA MISMA FORMA SIN CAMBIAR LA INFORMACIÓN DE MI DIRECCIÓN DOMICILIARIA Y RESULTA QUE EL PAQUETE SE LO ENTREGAN A OTRA PERSONA EN CUENCA Y YO PIERDO MI DINERO Y MI PAQUETE.	Quejas	Atendido	2	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
36	LOJA	LOJA	LOJA	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00034	15/5/2019 0:00	15/5/2019	PREGUNTA	Reciban un cordial saludo de mi parte, lo que pasa es que quiero comprar a través de una página de internet y envío me lo van a hacer mediante el correo nacional de China y tengo entendido que llegará por correos de Ecuador mi duda es que si tendré que realizar pagos extras en aduana... Gracias por su respuesta.	Preguntas	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
37	GUAYAS	Durán	Durán	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00035	23/5/2019 0:00	23/5/2019	PREGUNTA	Códigos de rastreo de Wish 83568157645 CNAL8900044625 P000020376026 YT1727590005863403 83543031746 P000020322374 83528056989 RW022246629CN	Información	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
38	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00036	29/5/2019 0:00	30/5/2019	QUEJA	Denunció que personal de correos del Ecuador no se hace responsable por problemas causados por negligencia de información por parte de su call center. En Diciembre 18 realice un envío a Australia para apertura mercado de venta de Guayusa deshidratada. Desde el mes de Enero realice consultas para verificar estatus de envío y correos me indico que no llegaba el paquete. En Febrero el paquete fue devuelto y me enteré de este particular al hacer el reclamo. Ahora necesito que me devuelvan el dinero	Quejas	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
39	GUAYAS	DURÁN	DURÁN	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00037	10/6/2019 0:00	11/6/2019	PREGUNTA	Si se realiza compras en línea que está en Orr país tengo que pagar impuestos aquí También mis familiares en España quieren viajar acá y no sabes si al traer regalos para la familia le van a cobrar, ellos han estado revisando información en el website pero no encuentran que pueden traer que no tengan que ir pagar impuestos y hasta cuanto es permitido Por favor ¡ información no está ... ayuda	Información	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E
40	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00038	12/6/2019 0:00	12/6/2019	QUEJA	Guía EE135006704EC. Recibí un paquete desde Ecuador que contenía regalos y todos fueron abiertos o rotos por aduana. Me parece una falta de respeto dañar propiedad privada de esa manera. No creo que vaya a recibir ninguna compensación por los bienes perdidos pero quería informar de la incompetencia de SENA E para manejar paquetes que se envía al exterior. Por favor inviertan en mejorar sus técnicas de reconocimientos y paren con abrir y meter cuchillo a todo lo que se envía.	Quejas	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E
41	LOS RIOS	QUEVEDO	QUEVEDO	ARCPPOSTAL-SOL-2019-00039	18/6/2019 0:00	19/6/2019	SOLICITUD	Buen días desde el 05 de junio llegó a ZONA PRIMARIA QUITO CP-LC un paquete con número de guía CL709222220NL desde que llegó no hay información, e pagado anticipadamente para obtener el servicio de entrega más rápido, con esta nueva obligación las cosas son la misma de ante ,	Quejas	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador

42	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00040	19/6/2019 0:00	25/6/2019	QUEJA	TENGO UN PEQUEÑO PKT POSTAL CON EL NUMERO rc770814292ch QUE CONSTA PARA ENTREGA A DOMICILIO CON FECHA 30-04-2019 Y HASTA LA FECHA NO LO RECIBO, HE LLAMADO TELEFONICAMENTE A RECLAMOS, ME DICEN QUE NO PUEDEN CONTACTARSE CON EL DEPARTAMENTO RESPECTIVO, FUI A LA OFICINA DE LA JAPON Y QUE NO TIENEN NINGUNA INFORMACION Y QUE LA PERSONA QUE ME RECEPTO EL RECLAMO ME TIENE QUE DAR LA INFORMACION, COMO PUEDE SER POSIBLE QUE EN PLENO SIGLO XXI YA CASI DOS MESES NO SE PUEDA RECIBIR UN PKT	Quejas	Atendido	6	reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
43	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-SOL-2019-00041	21/6/2019 0:00	25/6/2019	SOLICITUD	FAVOR SU AYUDA CON REQUISITOS Y LOS FORMULARIOS PARA PODER OBTENER LOS PERMISOS RESPECTIVOS	Información	Atendido	4	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación
44	LOJA	LOJA	LOJA	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00042	23/6/2019 0:00	25/6/2019	PREGUNTA	Buenas noches, hice unas compras por internet pero los mismos vienen en diferentes paquetes, unos están en Guayaquil y otros en Quito, puedo delegar a una tercera persona a qué los retire y tengo que darle mi cédula para que la presente físicamente en caso de ser necesario o solo sería suficiente una copia	Preguntas	Atendido	2	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
45	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00043	24/6/2019 0:00	25/6/2019	PREGUNTA	Buenos Días...mi Nombre es Alberto Briceño desde Cucuta - Colombia...favor necesito importar unos repuestos camiones de Combustión Diesel...los repuestos son Toberas o Puntas de Inyector...son ocho Unidades con un peso aproxim de 240 Gramos y valor de 73,80 US...favor podrian indicarme cuanto sería el monto a pagar en aduana de Ecuador y requisitos para ingresar dichos repuestos...le indico que he estado llamando al teléfono 593-2-3995800 opero sale ocupado...Muy Agradecido por su Atención y Ayuda.	Preguntas	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E
46	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00044	25/6/2019 0:00	25/6/2019	PREGUNTA	Estimados buen dia De ser posible quisiera que me aclaren un par de dudas con respecto a las categorias de importacion por Courier o Postal las mismas que detallo a continuacion 1.- Cual es el numero de importaciones tipo D permitidas y Cuales son los documentos necesarios para el tramite aduanero simplificado 2.- Las importaciones por cateforias son excluyentes es decir, Puedo importar en igual numero de veces en la categoria C y D Agradezco de antemano su pronta ayuda	Preguntas	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E
47	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00045	30/6/2019 0:00	1/7/2019	PREGUNTA	Buen dia, Por favor como saber si ya llegaron al ecuador paquetes que corresponden a compras en el exterior.	Preguntas	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
48	LOS RIOS	BABAHOYO	BABAHOYO	INEVAL-PRE-2019-00311	26/6/2019 0:00	1/7/2019	PREGUNTA	encargue unos producto en whis y no me manda	Quejas	Atendido	5	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
49	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00046	1/7/2019 0:00	2/7/2019	QUEJA	Necesito que mi pedido llegue a la agencia de el recreo ubicado en la villafloa para poder retirarlo personalmente el código de rastreo es US293836743CN	Solicitudes	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
50	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00047	5/7/2019 0:00	8/7/2019	QUEJA	Somos una asociación cultural de Bilbao, España, en el barrio de Otxarkoaga. Organizamos un concurso internacional de cuentos. Han participado más de trescientos cuentos de veinte países. Ha sido seleccionada una persona de Ecuador. Con los veinte cuentos seleccionados se publica un libro. Se entregan veintidós libros a las personas seleccionadas, a las que se le publica su cuento. Enviamos veintidos ejemplares, que es el premio por publicar su cuento. Los libros del premio retenidos en la aduana	Quejas	Atendido	3	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
51	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-SOL-2019-00048	9/7/2019 0:00	10/7/2019	SOLICITUD	Estimados Por medio del presente, de la manera más comedida me permito solicitar ser tomada en cuenta en los procesos de selección de personal de la institución para lo cual adjunto mi hoja de vida, cabe señalar que cuento con experiencia en el área de la administración pública, atención al cliente, legislación, elaboración de documentos técnicos y administrativos además de un alto criterio analítico, compromiso, responsabilidad, lealtad, disponibilidad al cambio, trabajo en equipo.	Solicitudes	Atendido	1	Atender ARCPPostal	Dirección Administrativa Financiera
52	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-SOL-2019-00049	10/7/2019 0:00	10/7/2019	SOLICITUD	Necesito que un artículo que pedi con el código de rastreo US293836743CN me sea llevado a la agencia del recreo para poderlo retirar personalmente	Solicitudes	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador

53	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-SOL-2019-00050	19/7/2019 0:00	23/7/2019	SOLICITUD	Muy buenos días. Estoy realizando los trámites necesarios para solicitar el certificado de requerimiento de registro sanitario frente al MAGAP. Sin embargo, necesito conocer cuál es el número de la partida arancelaria del paquete que se encuentra en aduana en la ciudad de Guayaquil con el número de guía EE408372468CL. En todo caso necesito saber cuales son los tramites o requisitos para solicitar cualquier tipo de documentación, ya que de parte de la aduana nunca he recibido un contacto directo	Información	Atendido	4	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E
54	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-SOL-2019-00051	23/7/2019 0:00	16/8/2019	SOLICITUD	Soy una persona joven de 34 años, hablo perfectamente el inglés tengo una maestría en Administración Pública obtenida en forma presencial en Australia, poseo alta empatía, me relaciono muy bien tanto con mis superiores como con mis compañeros, Mi experiencia laboral me ha permitido trabajar en la Asamblea Nacional, así como en el Palacio de Carondelet, poseo amplios contactos en el sector gubernamental que me permitirán desarrollar de una manera más eficaz mi puesto de trabajo, soy una persona q	Solicitudes	Atendido	24	Atender ARCPostal	Dirección Administrativa Financiera
55	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00052	24/7/2019 0:00	16/8/2019	PREGUNTA	Favor indicar que ocurre con el tramite de importacion del numero CC014525961ES. Gracias	Preguntas	Atendido	23	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E
56	AZUAY	CAMILO PONCE	CAMILO PONCE	ARCPOSTAL-QUE-2019-00053	31/7/2019 0:00	16/8/2019	QUEJA	Mala atención	Quejas	Atendido	16	Atender ARCPostal	Dirección de Control y Evaluación
57	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00054	6/8/2019 0:00	16/8/2019	PREGUNTA	buenas noches necesito saber si un paquete que compre en linea esta en las aduanas	Preguntas	Atendido	10	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E
58	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPOSTAL-QUE-2019-00055	15/8/2019 0:00	16/8/2019	QUEJA	Quise retirar un envío que me llevo y el guardia me dijo que solo atendian hasta las 4y30 entonces llame a call center y me dijeron que atienden hasta las 5pm y que me tienen que atender por lo que volvi a insistir queriendo entrar y el guardia me dijo que no podía y que si quería ponga la denuncia en este caso queja	Quejas	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
59	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-QUE-2019-00056	22/8/2019 0:00	26/8/2019	QUEJA	Se demoran mucho tiempo en la entrega y en avisalo unicamente sale que no arriva al pais, ya es hora que mejore estos correos y pongan personas capaces en su administracion	Quejas	Atendido	4	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
60	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-PRE-2019-00057	3/9/2019 0:00	3/9/2019	PREGUNTA	Buenos días Por favor Me gustaria que los siguientes pedidos sean enviados a la agencia de la Ulloa y Ramirez Dávalos, cercano a mi domicilio ya que solo puedo ir a retirar el día sábado RB789861538SG RB789905477SG RB791111970SG DDU169830000954813 DDU169830000954812 Muchas gracias Por favor avisar de manera inmediata al Cartero por qué se que un pedido ya está en su poder	Preguntas	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
61	AZUAY	CUENCA	CUENCA	ARCPOSTAL-PRE-2019-00058	6/9/2019 0:00	9/9/2019	PREGUNTA	Buenas noches, tengo un problema con un paquete que pedi atraves de la aplicacion de allieexpress, el paquete fue enviado desde holanda para al momento de salir del pais sale que fue rechazado por lo rayos X, contacte con la tienda que me envia, y me dijo que ellos no podian hacer nada con el paquete, CONTACTE a la empresa encargada de enviarme, y no me dan respuesta alegando que tengo que contactar al servicio postal de mi pais quiero ver si me pueden ayudar Numero de seguimiento RU292221394NL	Preguntas	Atendido	3	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
62	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPOSTAL-SOL-2019-00059	13/9/2019 0:00	13/9/2019	SOLICITUD	uenas tardes , quisiera saber si un diplomado que voy a realizar sobre la iso22000-2018 me serviría para ser un auditor independiente en Ecuador , el cual se me impartirá en la corporación universitaria de Cataluña en Colombia . Atento a su respuesta me despido cordialmente	Solicitudes	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	SENECYT
63	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPOSTAL-SOL-2019-00060	18/9/2019 0:00	19/9/2019	SOLICITUD	Como Obtener el permiso de la SENA E para Operador Postal, solicitado por la ARCPostal	Solicitudes	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR - SENA E

64	ALEMANIA	AMBURGO	AMBURGO	ARCPSTAL-SOL-2019-00061	20/9/2019 0:00	23/9/2019	SOLICITUD	Buen día Sr Ing Javier gomez, necesito urgente poder darme de alta en registro de 4x4 vivo en Hamburgo he llamado al consulado y no supieron ayudarme , estoy registrado desde hace años en la plataforma virtual no en el sistema de envío de 4x4 . agradezco de antemano su colaboracion esperando obtener una respuesta positiva y l antes posible . ,muchas gracias bendiciones	Solicitudes	Atendido	3	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
65	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPSTAL-QUE-2019-00062	2/10/2019 0:00	2/10/2019	QUEJA	el día 02 de oct de 2019 a las 1530 en sector el bosque en de quito vino una persona que afirmaba ser repartidor de correos del ecuador. me solicitó mis nombres y mis datos para poder entregar un paquete, sin embargo esta persona se negó reiteradamente a identificarse, no tenía uniforme institucional y se rehusó a enseñarme su identificación. esta persona se movilizaba en una camioneta blanca con verde No70 de la cooperativa pacheco. chofer lo identificó como isidro fernando sin apellido.	Quejas	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
66	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCOTEL-SOL-2019-00202	2/10/2019 0:00	8/10/2019	SOLICITUD	informacion de datos para recibir paquete postal	Solicitudes	Atendido	6	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación
67	AZUAY	GIRON	GIRON	ARCPSTAL-PRE-2019-00063	7/10/2019 0:00	8/10/2019	PREGUNTA	Buenas tardes. Quisiera saber si hasta la fecha el laboratorio fitoterapia CIA Ltda. Sigue produciendo y comercializando el producto meromacho en jarabe de 550ml. Muchas gracias quedo muy atento.	Preguntas	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Agencia de regulación, control y vigilancia sanitaria ARCSA
68	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	ARCPSTAL-QUE-2019-00064	9/10/2019 0:00	10/10/2019	QUEJA	He recibido un pésimo servicio por parte de la empresa correos del Ecuador ya que tengo un envío que según la política de esta empresa debería haberme llegado y sigo esperando y no obtengo respuestas he tratado de comunicarme con ellos a través de diferentes medios y no responden esta es la guía lo pueden constatar RB811581453SG	Quejas	Atendido	1	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación
69	EL ORO	MACHALA	MACHALA	ARCPSTAL-QUE-2019-00065	15/10/2019 0:00	15/10/2019	QUEJA	he enviado un carton con 4 kilos de peso desde la ciudad de beaucaire pais francia el día 28 de septiembre de 2019 y a fecha de hoy 15 de octubre de 2019 el carton no termina de llegar a ecuador realizadas las investigaciones en correos de francia el carton ya fue enviado a ecuador el 01 de octubre de 2019 el codigo de envio es CC793319805FR LO DEBE RECIBIR MI MADRE ANA ADELAIDA SALAZAR SARDI	Quejas	Atendido	0	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación
70	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPSTAL-SOL-2019-00066	5/11/2019 0:00	7/11/2019	SOLICITUD	Estimados Por medio del presente, de la manera más comedida me permito solicitar ser tomada en cuenta en los procesos de selección de personal para lo cual adjunto mi hoja de vida, cabe señalar que soy ingeniera ambiental y estudiante de Derecho, cuento con experiencia en el área de la administración pública, atención al cliente, legislación, elaboración de documentos técnicos y administrativos además de un alto criterio analítico, compromiso, responsabilidad, lealtad, disponibilidad al cambio	Solicitudes	Atendido	2	Atender ARCPPostal	Dirección Administrativa Financiera
71	MANABI	EL CARMEN	EL CARMEN	ARCPSTAL-SOL-2019-00067	11/11/2019 0:00	12/11/2019	SOLICITUD	DESEO SOLICITAR UN MAPA ACTUALIZADO DEL ECUADOR	Solicitudes	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Instituto Geográfico Militar
72	AZUAY	CUENCA	CUENCA	ARCPSTAL-QUE-2019-00068	14/11/2019 0:00	14/11/2019	QUEJA	El 14 de Agosto del año en curso se realizo el pago respectivo requerido por CDE y supuestamente el despacho de la mercadería QUE YA ESTABA LIBERADA DE ADUANA Y SE ENCONTRABA EN LAS BODEGAS DE CDE debía hacerse en 20 días laborables como máximo, sin embargo, hasta la fecha no se me ha entregado el paquete a pesar de YA ESTAR EN BODEGAS DE CDE EN LA CIUDAD DE CUENCA. Cuando me acerque a consultar me informaron que debía esperar al menos 15 días mas sin darme razón alguna. RF732159336SG	Quejas	Atendido	0	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación

73	COTOPAXI	LATACUNGA	LATACUNGA	ARCPPOSTAL-PRE-2019-00069	20/11/2019 0:00	21/11/2019	PREGUNTA	SALUDOS CORDIALES SOY LORENA CAROLINA VACA ROBALINO QUERIA PEDIRLES DE LA MANERA MAS COMEDIDA QUE ME AYUDEN HABILITANDO LA PLATAFORMA DEL CONCURSO YA QUE SOLO PUDE POSTULAR A UNA VACANTE NO ME DIO OTRA OPCION O ESO ES LO QUE ME EXPLICARON EN EL INTERNET QUE POSTULE POR FAVOR AYUDEMEN YA QUE EN ES POSTULACION ESTABAN 70 PERSONAS MI NUMERO DE CEDULA ES 1804238994 CLAVE 07222601 LES AGRADECERIA ETERNAMENTE MIL DISCULPAS POR ENVIAR POR ESTE MEDIO YA QUE A OTRAS OPCIONES NO PUDE	Preguntas	Atendido	1	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
74	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00071	25/11/2019 0:00	25/11/2019	QUEJA	Buenos días, en mayo de este año realicé un pedido en la aplicación AliExpress el cual no ha llegado a mi domicilio. En el historial en la pagina Avisalo de Correos del Ecuador E.P. desde el 28 de agosto del 2019 no hay ningún nuevo cambio. Adjunto la captura de la trayectoria de mi pedido para los fines consiguientes. Solicito el envío inmediato de dicho paquete.	Quejas	Atendido	0	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación
75	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00072	5/12/2019 0:00	9/12/2019	QUEJA	Buenas tardes no estoy segura si es aquí donde puedo decir que hice un pedido del extranjero que arribaba el 28 al país , ahora veo que ya me envían la factura electrónica y ya realice el pago y no me llega	Quejas	Atendido	4	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación
76	PICHINCHA	QUITO	QUITO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00073	16/12/2019 0:00	17/12/2019	QUEJA	Encargue un paquete, use el sistema Avisalo y pague la tarifa 3 meses antes de que el paquete llegue al país, luego el 11 Dic 2019, haciendo seguimiento del paquete en el sitio web Avisalo, se me informa que nunca se pudo entregar el paquete, sin embargo yo me encontraba en mi casa en la hora que consta en la pagina web y nunca se hizo el intento de entrega, mi paquete jamás llegó a la sucursal de Sangolquí, simplemente mi paquete jamás salió de Quito y debo ir a recogerlo de la central	Quejas	Atendido	1	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación
77	PASTAZA	PUYO	PUYO	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00074	17/12/2019 0:00	17/12/2019	QUEJA	tengo un año en espera de un paquete del exterior y no me dan respuesta de donde está	Quejas	Atendido	0	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
78	CAÑAR	LA TRONCAL	LA TRONCAL	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00075	19/12/2019 0:00	23/12/2019	QUEJA	SE EXIGE UN CONTROL POR PARTE DE COMISARIA QUE VERIFIQUE QUE TIENDAS DE ABARROTOS TENGAN EL PERMISO ADECUADO PARA LA VENTA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS YA MUCHAS DE ESAS TIENDAS ESTAN UBICADAS A FRENTE DE PARQUES Y CANCHAS. EN EL CANTON LA TRONCAL ES MUY DEBIL EL CONTROL POR PARTE DE COMISARIA.	Quejas	Atendido	4	Reasignar a otra Institución	Policía Nacional
79	GUAYAS	DAULE	DAULE	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00076	20/12/2019 0:00	23/12/2019	QUEJA	MALA ATENCION DE CORREOS DEL ECUADOR YA QUE NO ENTREGAN LOS PRODUCTOS QUE UNO COMPRA FUERA DEL PAÍS , MIENTEN INDICANDO QUE NO ENCUENTRAN LA DIRECCION Y ES FALSO PORQUE ES DIRECCION DE UNA EMPRESA DONDE LLEGA TODOS LOS DÍAS DE TODOS LOS COURIERS INCLUSO DE CORREOS DE ECUADOR	Quejas	Atendido	3	Reasignar a otra Institución	Correos del Ecuador
80	AZUAY	CUENCA	CUENCA	ARCPPOSTAL-QUE-2019-00077	21/12/2019 0:00	23/12/2019	QUEJA	Al momento tengo 4 envíos postales pendientes de entrega, realice la alerta de preaviso con anterioridad a su arribo y cancele el impuesto respectivos. las guías RV121095240CN y RV121132375CN arribaron en agosto del presente año, las guías UR746749797CN y UQ157392165SG arribaron en octubre del mismo año. Avisa-lo informa que serán 15 a 25 días hábiles para la entrega de los envíos y estos han pasado por mucho esa afirmación. En la oficina de correos de Cuenca no recibo explicación alguna.	Quejas	Atendido	2	Atender ARCPPostal	Dirección de Control y Evaluación

TRAMITES INGRESADOS EN EL PORTAL DE CONTACTO CIUDADANO DEL 01/01/2019 HASTA 31/12/2019

Tipo de servicio	Requerimientos	Atendidas	Pendientes
Preguntas	29	29	0
Quejas	33	33	0
Sugerencias	0	0	0
Solicitudes	18	18	0
	80	80	0

TRAMITES INGRESADOS EN EL PORTAL DE CONTACTO CIUDADANO 2019

GENÉRO	TOTAL	PORCENTAJE	
FEMENINO	35	44%	
MASCULINO	45	56%	
TOTAL	80	100%	

