

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

| d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|--|---|---|--|---|----------|---|---|---|--|--|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio) | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Cato | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Dirigido sólo para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrece el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, cualquier institución) | Servicio Automatizado (SI/NO) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (por línea) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 1 | Acceso a la información pública | Es el proceso por medio del cual los usuarios pueden solicitar información pública de la institución. | 1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostal.gub.ec/ 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la ARCP/CP. | 1. Identificar de manera clara y concreta la información pública que desea solicitar. | 1. El usuario deberá ingresar la documentación en cualquiera de las oficinas de la ARCP/CP. 2. La documentación es recibida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección poseedora de la información efectuar el análisis correspondiente a continuar con el trámite que corresponde. 3. Enviar respuesta formal al usuario con la información solicitada. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Sede Central: Matriz Quito Coordinaciones Zonales Guayaquil, Cuenca | Quilón Av. Amazonas 940-71 y Caspar de Villaverde, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCCTEL piso 2. Teléfono: (02) 3993800 Guayaquil: 1er Pj. 112 N y Av. Francisco de Oroboma Cda. 1444-14. A-23, Lote 1, Edificio ARCCTEL Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2326-438 Cuenca: Linc. Condesa 16-52 y Huelmo de Verdeloma, Edificio ARCCTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156. | Una gratuita 1800 POSTAL (97872) Correo electrónico: Coordinaciones.Zonales@cpa.gub.ec | NO | No aplica | No aplica | 0 | 0 | No disponible |
| 2 | Denuncias | Permite que toda persona natural o jurídica, sea física nacional o extranjera, presente su denuncia por el caso de una infracción o de haber recibido respuesta para la solución de un reclamo o queja en contra de un operador postal en cualquiera de las categorías: los Nivel, nacional e internacional. | 1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostal.gub.ec/ 2. Descargar el formulario de denuncia. 3. Ingresar el formulario de denuncia y descargar junto con los documentos que sustentan la denuncia en las oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCP/CP. | 1. Presentar el formulario de denuncia. 2. Identificación del denunciante (ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del denunciado (persona de ciudadanía, pasaporte o RUC) 4. Descripción del quejido/petido a quien se refiere la denuncia. 5. Del informe técnico jurídico se determinan hechos que constituyen eventualmente una infracción de acuerdo al Acto de Agencia del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de carga y de descargo. 8. Proceso de evaluación de pruebas. 9. Convocatoria a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (prima o sanción). | 1. Las denuncias deben ser recibidas en cualquiera de las oficinas de la ARCP/CP. 2. Se recibe la denuncia. 3. Se realiza una primera revisión preliminar a la denuncia. 4. Se solicita informe técnico jurídico. 5. Se del informe técnico jurídico se determinan hechos que constituyen eventualmente una infracción de acuerdo al Acto de Agencia del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de carga y de descargo. 8. Proceso de evaluación de pruebas. 9. Convocatoria a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (prima o sanción). | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 45 días hábiles desde la recepción de la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia | Ciudadanía en general | Sede Central: Matriz Quito Coordinaciones Zonales Quito Guayaquil, Cuenca | Quilón Av. Amazonas 940-71 y Caspar de Villaverde, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCCTEL piso 2. Teléfono: (02) 3993800 Guayaquil: 1er Pj. 112 N y Av. Francisco de Oroboma Cda. 1444-14. A-23, Lote 1, Edificio ARCCTEL, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2326-438 Cuenca: Linc. Condesa 16-52 y Huelmo de Verdeloma, Edificio ARCCTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156. | Una gratuita 1800 POSTAL (97872) Correo electrónico: Coordinaciones.Zonales@cpa.gub.ec | NO | http://www.regulacionpostal.gub.ec/ http://www.cpa.gub.ec/ | No aplica | 1 | 1 | No disponible |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | | Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | 21/07/2018 | | | | | | |
| PERSONIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | Mensual | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | | | | | | | | | | | | Dirección de Control y Evaluación | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | | Econ. Patricia Hernández Brito | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | cpa@cpa.gub.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | (02) 3993800 extensión 112 | | | | | | |