

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

e) 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 o el ciudadano 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)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen 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, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Denuncias	Permite que toda persona natural o jurídica, sea física nacional o extranjera, presente su denuncia en el caso de estar involucrada o no haber recibido respuesta para la solución de un reclamo o queje en contra de un operador postal en cualquiera de las categorías, sea local, nacional e internacional.	1. El usuario accede al portal "mis servicios" de la Agencia de Regulación y Control Postal, o en un tiempo máximo de hasta 30 días laborables al operador postal no haber recibido ninguna respuesta al reclamo presentado, o en los casos justificados. Por lo que el usuario tiene 15 días laborables para presentar la denuncia. 2. Obtener el formulario de Denuncia del sitio web: www.regulacionpostal.gub.ec 3. Llenar el formulario de denuncia y presentar junto con los documentos que sustentan la denuncia en las oficinas de las Coordinaciones Zonales de la	1. Presentar el formulario de denuncia 2. Identificación de la denunciante (lista de ciudadanos, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal a quien se realiza la denuncia 4. Descripción del domicilio donde se envió la denuncia 5. Descripción del hecho que motivó la denuncia y la petición concreta 6. Presentar los documentos que respaldan la denuncia 7. Presentación de pruebas (denuncia y de descarga) 8. Proceso de evaluación de pruebas 9. Convalidación a Justicia Civil 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	1. Se realiza la conexión con el operador postal. 2. Se realiza una providencia aceptada o no la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se solicita informe técnico jurídico. 5. Se diligencia denuncia jurídica se determinan hechos que constituyen presuntamente una infracción se redactará el Acta de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas (denuncia y de descarga) 8. Proceso de evaluación de pruebas 9. Convalidación a Justicia Civil 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	18:00 a 17:00	Gratuito	El día hábil desde la recepción de la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central: Maipo Quito Coordinaciones Zonales Quito, Guayaquil, Cuenca	Quito: Av. Amazonas 860-71 y Casap de Villarroel, Edificio Coordinación Zonal 1 ARCCTEL, piso 2 Teléfono: (02) 399-8507 Guayaquil: 1er Pj. 122 N y Av. Francisco de Orellana Cda. 1121 Mz. A-24, Lote 1, Edificio ARCCTEL Coordinación Zonal 1 Teléfono: (04) 2426-438 Cuenca: Lote Coronel 14-02 y Avenida de Venecia, Edificio ARCCTEL, Coordinación Zonal 1 Teléfono: (07) 2817-146	Una gratuita SERVIDOR (107825) Correo electrónico: denuncia@regulacionpostal.gub.ec Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	www.regulacionpostal.gub.ec denuncia@regulacionpostal.gub.ec	No aplica	1	11	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:												21/01/2018						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (E):												DIRECCIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (E):												LICDA. CAROLINA BARRERA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												carolina.barrera@arccatel.gub.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3998400 EXTENSIÓN 212						