

An. 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 detalla el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan 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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulados	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.regulatorioqto.gov.ec 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" 3. Enviar el formulario en las oficinas de la AICOPAT.	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 AICOPAT. 2. La documentación es conocida por la Dirección Operativa, quien dispone a la Dirección poseedora de la información efectuar el análisis correspondiente y continuar con el trámite que corresponde. 3. Enviar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadano en general	Sede Central- Mario Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Azuay	Quito- Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10 Teléfono: (02) 3955000 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luján, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502 Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca- Luis Cordón No. 523 y Honorato Viquez, edificio Luis Cordón, Oficina 502 Teléfono: (02) 3955000 ext. 600 a 606	Una-gratuito 3800 POSTAL (747672) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Redes sociales en perfiles de atención de Correo del Ecuador y Servirtequitos de Quito, Guayaquil y Cuenca	NO	http://www.regulatorioqto.gov.ec	No aplica	1	2	"No disponible"
2	Registro de Operaciones Positivas	"No disponible" en vista de que se está elaborando la primera aplicación de acceso a la General de los Servicios Positivos, recientemente promulgada.		No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
3	Quipos	Permite que los usuarios de los servicios puedan que consideren afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto a servicio por lo que, desde constancia de su insatisfacción o insatisfacción.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulatorioqto.gov.ec 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" 3. Enviar el formulario en las oficinas de la AICOPAT.	1. Presentar el formulario de quejas. 2. Identificación del usuario y la naturaleza jurídica de la ciudadanía, asegurando a RUC. 3. Identificación del operador postal a quien se realiza la queja. 4. Descripción del domicilio donde se envió el servicio. 5. En caso de que el usuario se encuentre insatisfecho con el servicio prestado por el operador postal, deberá descargar el formulario de quejas del sitio web. 6. Presentar el formulario de quejas y adjuntar la documentación que respalda la queja. 7. El usuario deberá presentar el formulario de quejas en las oficinas de la AICOPAT. (Trámite de reclamos y quejas relacionadas a envíos a destinos postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados dentro del procedimiento a la Dirección de Registro, Inspección y Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se pondrá a correr trámite, el operador postal que se se el domicilio de 10 días, deberá responder informando a la acciones tomadas para mejorar el servicio. 3. Una vez recibido el informe del operador postal a AICOPAT la prioridad a dar las directrices correspondientes a la red que respalda la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 días	Ciudadano en general	Sede Central- Mario Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Azuay	Quito- Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10 Teléfono: (02) 3955000 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luján, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502 Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca- Luis Cordón No. 523 y Honorato Viquez, edificio Luis Cordón, Oficina 502 Teléfono: (02) 3955000 ext. 600 a 606	Una-gratuito 3800 POSTAL (747672) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Redes sociales en perfiles de atención de Correo del Ecuador y Servirtequitos de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulatorioqto.gov.ec	No aplica	1	3	"No disponible"
4	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente su reclamo en el caso de haber sido afectado por los siguientes aspectos: puntualidad, asesoría, seguridad, calidad, servicio, calidad de atención, en la entrega de los envíos, o cualquier otro aspecto de las categorías, sea local, nacional o internacional.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulatorioqto.gov.ec 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" 3. Enviar el formulario en las oficinas de la AICOPAT.	1. Presentar el reclamo ante el operador postal, quien tendrá 15 días para responder al reclamo. 2. En caso de que el usuario se encuentre insatisfecho con el reclamo, deberá descargar el formulario de Reclamos del sitio web. 3. Descripción del domicilio donde se envió el servicio. 4. En caso de que el usuario se encuentre insatisfecho con el reclamo, deberá descargar el formulario de Reclamos del sitio web. 5. Presentar los documentos que respaldan el reclamo. 6. El usuario deberá presentar el formulario de Reclamos en las oficinas de la AICOPAT. (Trámite de reclamos y quejas relacionadas a envíos a destinos postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados dentro del procedimiento a la Dirección de Registro, Inspección y Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se pondrá a correr trámite, el operador postal a quien se realiza el reclamo. 3. La AICOPAT notificará al Operador Postal, quien en el término de 5 días, deberá responder al reclamo. 4. Se notificará al usuario de la respuesta al reclamo. 5. Se notificará al usuario de la respuesta al reclamo y se realizará los informes internos y se pondrá a correr trámite a la red que respalda la calidad del servicio prestado. 6. La AICOPAT tiene 10 días para realizar el reclamo presentado, luego daré el cual se enviará notificaciones tanto al Operador Postal como al usuario.	08:00 a 17:00	Gratuito	40 días	Ciudadano en general	Sede Central- Mario Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Azuay	Quito- Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10 Teléfono: (02) 3955000 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luján, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502 Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca- Luis Cordón No. 523 y Honorato Viquez, edificio Luis Cordón, Oficina 502 Teléfono: (02) 3955000 ext. 600 a 606	Una-gratuito 3800 POSTAL (747672) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Redes sociales en perfiles de atención de Correo del Ecuador y Servirtequitos de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulatorioqto.gov.ec	No aplica	0	5	"No disponible"
5	Atención de consultas de Código Postal	Es el proceso por el cual la ciudadanía puede conocer su Código Postal, el cual es un conjunto de números que se asigna a diferentes zonas o lugares de un país, que, unido a la dirección, sirve para facilitar el direccionamiento de envíos postales, entre otros aplicativos.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulatorioqto.gov.ec 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" 3. Enviar el formulario en las oficinas de la AICOPAT.	1. Conocer los nombres de las calles del lugar del que desea saber el código postal. 2. Ingresar a la página del Código Postal y llenar los campos requeridos. 3. Usar el mapa la dirección indicada. 4. Informar al usuario el Código Postal.	1. Ingresar a la página del Código Postal y llenar los campos requeridos. 2. Usar el mapa la dirección indicada. 3. Informar al usuario el Código Postal.	08:00 a 17:00	Gratuito	5 a 10 minutos	Ciudadano en general	Sede Central- Mario Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Azuay	Quito- Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10 Teléfono: (02) 3955000 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luján, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502 Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca- Luis Cordón No. 523 y Honorato Viquez, edificio Luis Cordón, Oficina 502 Teléfono: (02) 3955000 ext. 600 a 606	Una-gratuito 3800 POSTAL (747672) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Redes sociales en perfiles de atención de Correo del Ecuador y Servirtequitos de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulatorioqto.gov.ec	No aplica	63	342	"No disponible"
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/10/2015						
RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												Litra-IG						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITRA-IG:												Director de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITRA:												Ecu. María José Sánchez Salceda						
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												litra@correo.gub.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3955000 extensión 221						