

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
4) Los servicios que ofrece y la forma 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)	Tipos de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para Ciudadanos 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	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 AICP/Postal.	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 AICP/Postal. 2. La documentación es recibida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección procedente de la información efectuar el análisis correspondiente y contestar en el término que corresponde. 3. Brindar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanos en general	Sede Central - Matro Cuito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito - Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil - Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca - Lun Cordón No. 521 y Honorato Viquez, edificio Lun Cordón, oficina 4. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606	Correo electrónico Oficinas a nivel nacional	NO	http://www.regulacionpostal.gub.ec/ comunicacion@regulacionpostal.gub.ec atencionciudadano@regulacionpostal.gub.ec	No aplica	1	2	No disponible
2	Registro de Operaciones Postales	"No disponible" en vista de que se está elaborando la normativa regulatoria de acuerdo a la Ley General de los Servicios Postales, 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	No disponible
3	Quejas	Permite que los usuarios de los servicios postales que no consideren afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio prestado, desde constancia de la insatisfacción o insatisfacción.	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 AICP/Postal.	1. Identificar de manera clara y concreta la información pública que desea solicitar.	1. Presentar el formulario de queja. 2. Identificación de la o la reclamante (público de recepción, pasaporte o RUC). 3. Identificación del operador postal a quien se realiza la queja. 4. Descripción del domicilio donde se enviaron las notificaciones. 5. Descripción de forma clara el objeto de la queja y/o petición concreta. 6. Presentar, si fueren necesarios, los documentos que respalden la queja. (Presentación de reclamos a cuyo reclamo se envía o solicitan postales)	08:00 a 17:00	Gratis	20 días	Ciudadanos en general	Sede Central - Matro Cuito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito - Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil - Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca - Lun Cordón No. 521 y Honorato Viquez, edificio Lun Cordón, oficina 4. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606	Correo electrónico Oficinas a nivel nacional Reservas ubicadas en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ec/ comunicacion@regulacionpostal.gub.ec atencionciudadano@regulacionpostal.gub.ec	No aplica	1	3	No disponible
4	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica, que este nacional o extranjero, presente su reclamo en el caso de haberse dado los siguientes eventos: pérdida, avería, rotación, color indebido y el retraso en la entrega de los envíos u objetos postales, en cualquiera de las categorías, sea local, nacional o internacional.	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 AICP/Postal.	1. Presentar el reclamo ante el operador postal, quien emita 15 días para responder. 2. En caso de que el usuario no encuentre satisfactorio los resultados de la respuesta, deberá descargar el Formulario de Reclamos del sitio web: www.regulacionpostal.gub.ec . 3. Presentar el formulario de reclamos y presentar postal con el estado de documentación en cualquiera de las oficinas de la AICP/Postal. (Tratamiento de reclamos y queja relacionada a envío o solicitan postales)	1. Presentar el formulario de reclamos. 2. Identificación de la o la reclamante (público de recepción, pasaporte o RUC). 3. Identificación del operador postal a quien se realiza el reclamo. 4. Descripción del domicilio donde se enviaron las notificaciones. 5. Descripción de forma clara el objeto del reclamo y/o petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden el reclamo. (Presentación de reclamos a cuyo reclamo se envía o solicitan postales)	08:00 a 17:00	Gratis	45 días	Ciudadanos en general	Sede Central - Matro Cuito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito - Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil - Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca - Lun Cordón No. 521 y Honorato Viquez, edificio Lun Cordón, oficina 4. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606	Correo electrónico Oficinas a nivel nacional Reservas ubicadas en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ec/ comunicacion@regulacionpostal.gub.ec atencionciudadano@regulacionpostal.gub.ec	No aplica	3	6	No disponible
5	Atención de consultas de Código Postal	Es el proceso por el cual la ciudadanía puede conocer su Código Postal, así como un completo de direcciones que se asigna a dichas zonas o lugares de un país (país, cantón o parroquia), una para recibir el direccionamiento de envíos postales, entre otras aplicaciones.	1. Ingresar al sitio web: http://www.codigopostal.gub.ec/ , o comunicarse al 1800 POSTAL (767621). 2. Completar los campos de provincia, cantón, calle, ciudad o zona. 3. Dar clic de buscar.	1. Conocer los nombres de las calles del lugar del que desea saber el código postal.	1. Ingresar a la página del Código Postal y llenar los campos necesarios. 2. Clickar en el botón de búsqueda indicada. 3. Informar al usuario el Código Postal.	08:00 a 17:00	Gratis	5 a 10 minutos	Ciudadanos en general	Sede Central - Matro Cuito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito - Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil - Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca - Lun Cordón No. 521 y Honorato Viquez, edificio Lun Cordón, oficina 4. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606	Correo electrónico Oficinas a nivel nacional Reservas ubicadas en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.codigopostal.gub.ec/	No aplica	28	170	No disponible
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
Fecha actualización de la información																		
Periodicidad de actualización de la información																		
Unidad poseedora de la información - Literal 4)																		
Responsable de la Unidad poseedora de la información del literal 4)																		
Correo electrónico del o la responsable de la Unidad poseedora de la información:																		
Número telefónico del o la responsable de la Unidad poseedora de la información:																		
comunicacion@regulacionpostal.gub.ec																		
Mensual																		
Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario																		
Eros. María José Sánchez Salazar																		
comunicacion@regulacionpostal.gub.ec																		
(02) 3995800 extensión 221																		