

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 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 los 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, Particular 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 (Sí/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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1.	Acceso a la información pública	Se el proceso por medio del cual los usuarios pueden solicitar información pública de la institución.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostal.gob.ec/ . 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la ARCTP.	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 ARCTP. 2. La documentación es recibida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección Ejecutiva de la información efectuar el análisis correspondiente y contestar con el tiempo 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 - Metro Quito Coordinación Zonal Guayaquil, Cuenca	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Gepez de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTP, piso 2. Teléfono: (02) 3900600. Guayaquil: San Pablo 104 N.E y Av. Francisco de Orellana Cda. Interleón A-76, Lote 1, Edificio ARCTP, Coordinación Zonal 1. Teléfono: (04) 2026-438. Cuenca: San Carlos 10-52 y Héroes de Yumbura, Edificio ARCTP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 3807-136.	Una gratuita 1800 POSTAL (Nº7825) Correo electrónico: Coordinación Zonal en Quito, Guayaquil y Cuenca.	SÍ	No aplica	No aplica	0	0	No disponible
2.	Denuncia	Permite que toda persona natural o jurídica que haya recibido o entregado, presente su denuncia por caso de violación de la Ley de Acceso a la Información Pública, o que se presente de un operador postal de cualquier de los categorías, sea local, nacional e internacional.	1. El usuario deberá presentar una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal, con un tiempo máximo de hasta 30 días laborables al operador postal no haberse iniciado ninguna respuesta al reclamo presentado o esta no es satisfactoria, lo que el usuario tiene 15 días hábiles para presentar la denuncia. 2. Deberá descargar el formulario de Denuncia del sitio web: www.regulacionpostal.gob.ec 3. Llenar el formulario de denuncia y presentar junto con los documentos que sustentan la denuncia en las oficinas de las Coordinación Zonal de la ARCTP.	1. Presentar el formulario de denuncia. 2. Identificar de la o la denunciante a quién se le denuncia, por ejemplo a RCT. 3. Identificar al operador postal a quien se le denuncia. 4. Si el informe técnico jurídico se determina hecho que constituya presuntamente una infracción se radica el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. 5. Notificación a las partes. 6. Mediación de forma clara el objeto de la denuncia y su petición concreta. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 8. Proceso de resolución de pruebas. 9. Comunicación Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que determinará la sanción correspondiente.	1. La Coordinación Zonal recibe la denuncia. 2. Se realiza una primera entrevista a la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se realiza informe técnico jurídico. 5. Si del informe técnico jurídico se determina hecho que constituya presuntamente una infracción se radica el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 8. Proceso de resolución de pruebas. 9. Comunicación Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que determinará la sanción correspondiente.	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 - Metro Quito Coordinación Zonal Quito, Guayaquil, Cuenca	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Gepez de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTP, piso 2. Teléfono: (02) 3900600. Guayaquil: San Pablo 104 N.E y Av. Francisco de Orellana Cda. Interleón A-76, Lote 1, Edificio ARCTP, Coordinación Zonal 1. Teléfono: (04) 2026-438. Cuenca: San Carlos 10-52 y Héroes de Yumbura, Edificio ARCTP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 3807-136.	Una gratuita 1800 POSTAL (Nº7825) Correo electrónico: Coordinación Zonal en Quito, Guayaquil y Cuenca.	SÍ	http://www.regulacionpostal.gob.ec/solicitud-de-denuncia	No aplica	0	0	No disponible
Para ser atendido por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/12/2017						
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												Manual						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												Dirección de Control y Fomento						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												César Espino Hernández Rito						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												cesar@regulacionpostal.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3900600 extensión 02						