

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 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 (en línea)	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	Denuncia	Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente su denuncia en el caso de estar insatisfecha o no haber recibido respuesta al reclamo presentado a través de la utilitaria. Por lo que el usuario tiene 15 días hábiles para presentar la denuncia.	1. Presentar el formulario de denuncia. 2. Identificación de la denuncia (Línea de ciudadanía, pasaporte o RUC). 3. Identificación del que recibe postal a quien se realiza la denuncia. 4. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 5. Detallar el formulario de denuncia y la petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden la denuncia. 7. Presentación de pruebas de pago y de descargo. 8. Proceso de evacuación de pruebas. 9. Considerar a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	1. Presentar el formulario de denuncia. 2. Identificación de la denuncia (Línea de ciudadanía, pasaporte o RUC). 3. Identificación del que recibe postal a quien se realiza la denuncia. 4. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 5. Detallar el formulario de denuncia y la petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden la denuncia. 7. Presentación de pruebas de pago y de descargo. 8. Proceso de evacuación de pruebas. 9. Considerar a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	1. Presentar el formulario de denuncia. 2. Identificación de la denuncia (Línea de ciudadanía, pasaporte o RUC). 3. Identificación del que recibe postal a quien se realiza la denuncia. 4. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 5. Detallar el formulario de denuncia y la petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden la denuncia. 7. Presentación de pruebas de pago y de descargo. 8. Proceso de evacuación de pruebas. 9. Considerar a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	9800 a 17:00	Gratuito	El día hábil desde la aceptación de la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central: - Maico Quito - Coordinaciones Zonales Quito, Guayaquil, Cuenca	Quito: Av. Amazonas 940-71 y Sagar de Villarreal, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCETEL, piso 2. Teléfono: (02) 394-8897 Guayaquil: San Pl. DE N y Av. Francisco de Orellana Cda. IETEL Mz. A- 24, Lote 1, Edificio ARCETEL, Coordinación Zonal 2. Teléfono: (04) 2626-438 Cuenca: Lm. Cardón 14-50 y Miraflores de Velasco, Edificio ARCETEL, Coordinación Zonal 2. Teléfono: (07) 2607-436	Una gratuita LÍNEA POSTAL (167825). Correo electrónico: denuncias@regulacionpostal.gub.ec Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	Formulario de denuncia Formulario de denuncia Formulario de denuncia	No aplica	0	0	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:										30/01/2018								
PERIODICIDAD 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):										EDIN PATRICIA HERNÁNDEZ BUITO								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										edina.patricia@arcel.gub.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 3993400 EXTENSIÓN 313								