

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 esta nacional o extranjera, presente su denuncia en el caso de estar insatisfecha o no haber recibido respuesta para la solución de un reclamo o queja, en contra de un operador postal en cualquier de las categorías, sea local, nacional o internacional.	1. Acceder al sitio "portal" que pertenece a 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 no se ve satisfactorio. Por lo que el usuario tiene 15 días laborables para presentar la denuncia. 2. Obtener descargar 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 denuncia (Línea de ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal a quien se realiza la denuncia. 4. Se solicita informe técnico jurídico. 5. Si del informe técnico jurídico se determino hechos que constituyen presuntamente una infracción se redactará el Acta de Apertura del Procedimiento administrativo sancionatorio. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descarga. 8. Proceso de evacuación de pruebas. 9. Comparecencia a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	1. En las Coordinaciones como respuesta al servicio. 2. Se realiza una providencia aceptando o no la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se solicita informe técnico jurídico. 5. Si del informe técnico jurídico se determino hechos que constituyen presuntamente una infracción se redactará el Acta de Apertura del Procedimiento administrativo sancionatorio. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descarga. 8. Proceso de evacuación de pruebas. 9. Comparecencia a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	09:00 a 17:00	Gratuito	45 días hábiles desde la presentación de la denuncia, hasta la resolución de la primera instancia	Ciudadanía en general	Sede Central: - Maico Quito Coordinaciones Zonales Quito, Guayaquil, Cuenca	Quito: Av. Amazonas 940-771 y Sagar de Villarreal, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCCTEL, piso 2. Teléfono: (02) 399-8897 Guayaquil: San Pío IX 102 N y Av. Francisco de Orellana Cda. IETEL Mz. A-24, Lote 1, Edificio ARCCTEL, Coordinación Zonal 2. Teléfono: (04) 2626-438 Cuenca: Lom. Cardón 14-50 y Miraflores de Verdadero, Edificio ARCCTEL, Coordinación Zonal 2. Teléfono: (07) 2607-436	Una gratuita LBD POSTAL (767825) Correo electrónico: denuncia@regulacionpostal.gub.ec Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	www.regulacionpostal.gub.ec www.regulacionpostal.gub.ec www.regulacionpostal.gub.ec	No aplica	1	10	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:											31/07/2018							
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:											denuncia@regulacionpostal.gub.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3998800 EXTENSIÓN 313							