

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 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 (Hora, Día, Semana)	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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Denuncias	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 para la solución de un reclamo o queja en contra de un operador postal en cualquiera de las categorías, sea local, nacional e internacional.	1. El usuario deberá presentar una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal, o un representante de hasta 30 días después de que el operador postal no hubiere emitido ninguna respuesta al reclamo presentado, o en su caso, insatisfactoria. Por lo que el usuario tiene 15 días hábiles para presentar la denuncia. 2. Deberá descargar el formulario de Denuncias 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 ARCPosec.	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 imputa la denuncia 4. Designación del domicilio donde se emitarán las notificaciones. 5. Mensurar del forma clara el objeto de la denuncia y su petición concreta. 6. Presentar los documentos que respaldan la denuncia. 7. La Coordinación Zonal recibe la denuncia. 8. Se realiza una procedencia preliminar o no la denuncia presentada. 9. Se admite la denuncia. 10. Se recibe la denuncia jurídica. 11. Si el informe técnico jurídico se determina hechos que constituyen presuntamente una infracción se evaluará el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. 12. Notificar a las partes. 13. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 14. Presencia de emisoras de pruebas. 15. Convocatoria a Audiencia Oral. 16. Resolución administrativa que con respecto (primera instancia). 17. Si el operador postal no está conforme con esta Resolución de primera instancia puede apelar ante el Director Ejecutivo de la ARCPosec o iniciar un nuevo proceso.		9:00 a 17:00	Gratis	Hasta 10 minutos desde la aceptación de la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central: Mañá Quito Coordinaciones Zonales: Quito, Guayaquil, Cuenca	Quito: Av. Amazonas 940-71 y Sangre de Virreyes, Edificio Coordinación Zonal 1 ARCPOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 3991800 Guayaquil: San Pl. 102 N y Av. Francisco de Orellana Cda. (ETEL Ma A- 2), Lote 1, Edificio ARCPOTEL, Coordinación Zonal 2. Teléfono: (04) 2626-438 Cuenca: Lom. Cardero 14-50 y mirador de Verdadero, Edificio ARCPOTEL, Coordinación Zonal 3. Teléfono: (07) 2617-136	Una gratuita 1800 POSTAL (747825) Correos electrónicos: denuncias@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	3	17	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:											31/12/2018							
FRECUENCIA 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):											LICDA. CAROLINA RAMÍREZ							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											carolina@regulacionpostal.gub.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3991800 EXTENSIÓN 112							