

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 (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	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 los canales de atención. Por lo que el usuario tiene 15 días hábiles para presentar la denuncia.	1. El usuario deberá presentar "una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal", o en un tiempo máximo de hasta 30 días hábiles al operador postal no habiéndose emitido ninguna respuesta al reclamo presentado a través de los canales de atención. Por lo que el usuario tiene 15 días hábiles para presentar la denuncia.	1. Presentar el formulario de denuncia. 2. Identificación de la denuncia (fecha de ciudadanía, pasaporte o RUC). 3. Identificación del operador postal a quien se realiza la denuncia. 4. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 5. Detallar el motivo de la 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 evaluación de pruebas. 9. Considerar a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	1. La Coordinación podrá recibir la denuncia. 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 determinan hechos que constituyen presuntamente una infracción se notificará al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionatorio. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de pago y de descargo. 8. Proceso de evaluación de pruebas. 9. Considerar a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia).	08:00 a 17:00	Gratuito	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. 100 N y Av. Francisco de Orellana Cda. IETEL Mz. A-24, Lote 1, Edificio ARCETEL, Coordinación Zonal 2. Teléfono: (04) 2626-438 Cuenca: Lom. Carmona 14-02 y Miraflores de Velasco, Edificio ARCETEL, Coordinación Zonal 2. Teléfono: (07) 2607-436	Una gratuita 800 POSTAL (767825). Correos electrónicos: denuncias@regulacionpostal.gob.ec	NO	Formulario de denuncia Formulario de denuncia Formulario de denuncia	No aplica	0	4	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:												31/01/2019						
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):												LICDA. CAROLINA BARRERA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												carolina.barrera@arcel.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3998800 EXTENSIÓN 313						