**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 (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (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 inconforme 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, si en un tiempo máximo de hasta 30 días laborables el operador postal no hubiere emitido ninguna respuesta al reclamo presentado o esta no es satisfactoria.Por lo que el usuario tiene 15 días laborables para presentar la denuncia.<br>2. Deberá descargar el formulario de Denuncias del sitio web: www.regulacionpostal.gob.ec<br>3. Llenar el formulario de denuncias y presentar junto con los documentos que sustenten la denuncia en las oficinas de las Coordinaciones Zonales de la | 1. Presentar el formulario de denuncias<br>2. identificación del o la denunciante (cédula de ciudadanía, pasaporte o RUC)<br>3. identificación del operador postal a quien se realiza la denuncia.<br>4. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones.<br>5. Mencionar de forma clara el objeto de la denuncia y su petición concreta.<br>6. Presentar los documentos que respalden la denuncia. | 1. La Coordinación Zonal recepta la denuncia.<br>2 Se realiza una providencia aceptando o no la denuncia presentada.<br>3. Se admite la denuncia.<br>4. Se solicita informe técnico jurídico.<br>5. Si del informe técnico jurídico se determina hechos que constituyan presuntamente una infracción se realizará el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador.<br>6. Notificación a las partes.<br>7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo.<br>8. Proceso de evacuación de pruebas.<br>9. Convocatoria a Audiencia Oral.<br>10. Resolución administrativa que corresponda lorimere instancia1. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 45 días término desde la aceptación de la denuncia, hasta la Resolución de Primera instancia | Ciudadanía en general | Sede Central - Matriz Quito<br>Coordinaciones Zonales Quito. Guayaquil, Cuenca | **Quito:** Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, Edificio Cordinación Zonal 2 ARCOTEL, piso 2.<br>Teléfono:(02) 3693600<br>**Guayaquil: 1er Piq** 15E N-E y Av. Francisco de Orellana Cdla. ítETEL Mz A-28, Lote 1, Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 5.<br>Teléfono: (04) 3624-438<br>**Cuenca:** Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma, Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 6.<br>Teléfono: (07) 2837-156 | Línea gratuita 1800-POSTAL (767825)<br>Correo electrónico: denuncias@regulacionpostal.gob.ec<br>Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca. | NO | http://www.regulacionpostal.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/FO-DENUNCIA-Version-de-Revision-de-Jefatura-Juridica-1-1.docx | No aplica | 4 | 12 | No disponible |

| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) |
|---|---|
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 30/08/2019 |
| **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):** | LCDA. CAROLÍNA RAMÍREZ |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | carolina.ramirez@regulacionpostal.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (02) 3990800 EXTENSIÓN 152 |