

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 dónde 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio automatizado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Denuncias	Permite que toda persona natural o jurídica, sea física nacional o extranjera, presente su denuncia ante casos de infracciones 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, con un tiempo máximo de hasta 30 días laborales al operador postal en cualquier servicio regular que presente el reclamo presentado a este no es aplicable, pero lo que el usuario tiene 15 días hábiles para presentar la denuncia. 2. Se debe 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	1. Presentar el formulario de denuncia 2. Identificación del o la denunciante (folio de ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal a quien se refiere la denuncia. 4. Descripción del servicio al que se refiere la denuncia. 5. Descripción de la forma clara el objeto de la denuncia y su propósito concreto. 6. Presentar los documentos que respaldan la denuncia. 7. Confeccionar o Adjuntar Foto	1. La Coordinación Zonal recibe la denuncia. 2. Se realiza una investigación y se responde a la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se notifica al operador postal. 5. Se notifica al operador postal. 6. Se notifica al operador postal. 7. Se notifica al operador postal. 8. Se notifica al operador postal. 9. Se notifica al operador postal. 10. Se notifica al operador postal.	8:00 a 17:00	Costado	Al día viernes desde la apertura de la oficina de la Coordinación Zonal de la Denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Coordinación Zonal de la Denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Quito: Av. Amazonas 1800-71 y Garay de Villarreal, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 3965951 Guayaquil: San Pío 156 N y Av. Francisco de Orellana 600. 6TOE No. 4. 15. Lom 1. Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 3. Teléfono: (04) 2024-438 Cuenca: Las Cañales 15-55 y Híman de Valedonia, Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 3027-558	Una granja 1800-POSTA (07020) Correo electrónico: denuncia@regulacionpostal.gub.ec Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	Ver Denuncia en el sitio web de la Agencia de Regulación y Control Postal	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:																		
Procedimiento de actualización de la información:																		
Unidad poseedora de la información: LITRAMA (E)																		
Responsable de la unidad poseedora de la información del LITRAMA (E):																		
Correo electrónico del o la responsable de la unidad poseedora de la información:																		
Número telefónico del o la responsable de la unidad poseedora de la información:																		