

Información de Trámite

Nombre Trámite	DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SERVICIO POSTAL
Institución	MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN
Descripción	Canal electrónico para que los usuarios de los servicios postales informen sobre Denuncias, Quejas y Reclamos suscitados con los operadores postales a fin de garantizar la atención oportuna de las mismas.
¿A quién está dirigido?	<p>Conforme los literales 12 y 17 del artículo 9 de la Ley General de los Servicios Postales y los artículos 87 y 91 del Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal, presente su Reclamo por: la pérdida avería o apertura violenta de un envío postal, retraso en el envío postal o incumplimiento de los tarifarios establecidos; y, la Denuncia por: No llegar a un acuerdo respecto al reclamo con el operador postal, dentro del plazo de 60 días desde la negativa de aceptación del reclamo.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención a la ciudadanía• Atención de denuncias, quejas y reclamos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Adjuntar la documentación que evidencie la gestión previamente realizada con los operadores postales. <p>Requisitos Específicos: N/A</p>
¿Cómo hago el trámite?	<ol style="list-style-type: none">1. Ingresar en la página web institucional www.telecomunicaciones.gob.ec o www.gob.ec.2. Ingresar al link "Trámite en línea", y luego "Denuncias, Quejas y Reclamos del Servicio Postal".3. Registrar la información requerida en el formulario en línea de Denuncias, Quejas y Reclamos del Servicio Postal.4. Adjuntar documentación de respaldo.5. Completar y enviar la información. <p>Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).</p>
¿Cuál es el costo del trámite?	El trámite no tiene costo
¿Dónde y cuál es el horario de atención?	Trámite virtual disponible las 24 horas en la plataforma.
Base Legal	<ul style="list-style-type: none">• Reglamento de Títulos Habilitantes y de la Gestión del Sector Postal. Art. Art. 86, Art. 87, Art . 91.• Ley General de los Servicios Postales. Art. Art. 9.

Contacto para
atención
ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales

Correo Electrónico: control.postal@mintel.gob.ec

Teléfono: (593-2) 220-0200

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	10	0	1
2025	09	0	0
2025	08	0	0