

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?	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 perdida 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.
	Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: <ul style="list-style-type: none">Atención a la ciudadaníaAtención de denuncias, quejas y reclamos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: <ul style="list-style-type: none">Adjuntar la documentación que evidencie la gestión previamente realizada con los operadores postales. Requisitos Específicos: N/A
¿Cómo hago el trámite?	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.
	Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).
¿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