Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS POSTALES
Institución	MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA
Descripción	Canal electrónico para que los usuarios de los servicios postales informen sobre Denuncias 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:** • Notificación al usuario de la atención al requerimiento planteado por denuncia o reclamo en la actividad postal
¿Qué necesito para hacer el trámite?	**Requisitos Generales:** 1. Documento de reclamo presentado ante el Operador Postal 2. Documento o correo de respuesta del Operador Postal 3. Factura del envío; Guía de remisión 4. Contenido del envío fotos o detalle de los artículos 5. Factura de la compra

¿Cómo hago el trámite?	1. Ingresar al enlace al final de esta página con un clic en "Ir al Trámite en línea". 2. Registrar la información requerida en el formulario en línea de Denuncias y Reclamos de los usuarios postales. 3. Adjuntar documentación de respaldo. 4. 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.

Horario de atención presencial: De lunes a viernes, de 08h00 a 16h30.

Planta Central del Ministerio de Infraestructura y Tecnología (MIT), ubicada en la ciudad de Quito, calles
Juan León Mera y La Niña.

Sucursal: Av. Colón y 6 de Diciembre

Oficinas de atención:

QUITO Edificio MTOP, Juan León Mera y Av. Orellana, Mezzanine 023974600 ext 11013
GUAYAQUIL Av. Francisco de Orellana, Edificio Gobierno del Litoral, piso 7 042068526 ext 52209
ESMERALDAS Km. 41/2, Vía Refinería – La Propicia 062702500 ext 11605
PORTOVIEJO Av. del Ejército y Cristo del Consuelo 052930534 ext 41916
MACHALA Bolívar y Juan Montalvo 072930526 ext 72426
STO. DOMINGO Av. Quito y Río Chimbo N-637 022750300 ext 41718
PUYO Calle 20 de Julio y Bolívar, diagonal a la Universidad Ecológica 032885112 ext 34106
LOJA Talleres MTOP Loja, García Moreno y Gerónimo Carrión 072614632 ext 76610
LATACUNGA Gabriel Mistral 4233 y Sánchez Orellana 032801453 ext 33218
SANTA ELENA Cantón Salinas, Av. Carlos Espinoza Larrea y Calle 4 Edif: C.A.C. piso 1 043728916 ext 52016
COCA Vía Payamino – Loreto Km. 11/2 062860951 ext 23811
TULCÁN Edificio del CENAF, Puente Internacional Rumichaca (Frontera Norte) 062986588 ext 15506
CUENCA Av. Huaynacapac y Pisarcapac (frente a las Ruinas de Pumapungo) 074084584 ext 62719
IBARRA Sector Redondel de la Madre, Av. Cristóbal de Troya 062631847 ext 13420
AMBATO Bolívar y Castillo, Esquina (frente al parque Montalvo) 032820258 ext 33004
BABAHOYO Av. Enrique Ponce Junto a Ecomundo 052735484 ext 52314
LAGO AGRIO Circunvalación y Vía Aguarico 062391931 ext 13703
MACAS Calle Bolívar y 24 de Mayo frente al Gobierno Provincial de Morona 072702009 ext 64203
RIOBAMBA Primera Constituyente y García Moreno 032960067 ext 32969

Base Legal

- Ley General de los Servicios Postales. Art. Art. 9.
- REFORMA AL REGLAMENTO DE TÍTULOS HABILITANTES Y DE LA GESTIÓN DEL SECTOR POSTAL. Art. Art. 86 al 96..

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: Teléfono: (593)-2-397-4600 ext. 10004 (Recepción)

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	10	0	3	0	0
2026	09	0	2	0	0
2026	08	0	3	0	0
2026	07		10	0	
2026	06		12	0	
2026	05		11	0	
2026	04		7	0	
2026	03		0	0	
2026	02		4	0	
2026	01		2	0	
2025	12		1	0	
2025	11		0	0	
2025	10		1	0	
2025	09		0	0	
2025	08		0	0	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
CARLOS JAVIER BECERRA ALBUJA