

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN A RECLAMOS RELACIONADOS A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR SPE EP
<b>Institución</b>	EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR
<b>Descripción</b>	Servicio orientado a la atención, gestión y solución de las reclamaciones presentadas por los clientes respecto a daños, pérdidas y demoras en la entrega de correspondencia y/o paquetería local, nacional e internacional.

¿A quién está dirigido?

- Personas mayores a 18 años.
- Organizaciones con personería jurídica.
- Entidades ONG's sin fines de lucro.
- Entidades Gubernamentales: Empresas Públicas, Ministerios, Secretarías, Institutos, Consejos, etc.

**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:**

- Recibir la información relacionada al requerimiento
- Solución del reclamo presentado

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

El ciudadano deberá entregar la siguiente información para la presentación de su reclamo:

- Proporcionar información del Cliente (datos generales)
- RUC actualizado (copia simple)
- Cédula (copia simple)
- Formulario de reclamos, quejas o sugerencias (Formato SPE EP)
- Código de envío

**Requisitos Específicos:**

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador en los casos que amerite, solicitará documentos de soporte (fotografías, facturas, soporte de pago, estado de cuenta, etc.) para la atención correcta y oportuna del reclamo.

¿Cómo hago el trámite?

**Contact Center – Presentación de reclamo (atención por correo electrónico)**

- Escribir un correo electrónico a [canaldegestion@serviciopostal.gob.ec](mailto:canaldegestion@serviciopostal.gob.ec)
- Deberá proporcionar sus datos completos, número de cédula, número telefónico y código de envío o número de tracking.
- Solicitar la localización o ubicación de su envío con entrega a nivel local, nacional o internacional.
- Recibir un correo electrónico de presentación por parte del asesor responsable del seguimiento y solución de su reclamo.

**Agencias – Presentación de reclamo (atención presencial)**

- Acudir a las Agencias en la ciudad de Quito o Guayaquil
- Proporcionar los datos que constan como requisitos obligatorios
- Solicita la localización o ubicación de su envío con entrega a nivel local, nacional o internacional.

- Recibe la información correspondiente al estado actual del envío y en caso de que supere los tiempos de entrega ofrecidos de acuerdo al tipo de servicio, se ingresará el reclamo.
- Recibir un correo electrónico de presentación por parte del asesor responsable del seguimiento y solución de su reclamo.

**Redes Sociales (Facebook / Twitter) - Presentación de reclamo**

- Escribir a la red social de su preferencia: Twitter: @ServPostalEc / Facebook: serviciospostalesdelecuador
- Solicitar la localización o ubicación de su envío con entrega a nivel local, nacional o internacional
- Recibir la información correspondiente al estado actual del envío y en caso de que supere los tiempos de entrega ofrecidos de acuerdo al tipo de servicio, se ingresará el reclamo.
- Recibir un correo electrónico de presentación por parte del asesor responsable del seguimiento y solución de su reclamo.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo.

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Servicio al Cliente a nivel nacional para información:

- Puntos de ventas a nivel nacional: <https://www.serviciopostal.gob.ec/?p=147>
- Redes Sociales: **Twitter:** @ServPostalEc / **Facebook:** serviciospostalesdelecuador
- Correo electrónico: canaldegestion@serviciopostal.gob.ec
- Página web: <https://www.serviciopostal.gob.ec/?p=454>

**Horarios de atención:** De lunes a viernes de 08h00 a 17h00

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección de Canales y Servicio al Cliente**Correo Electrónico:** canaldegestion@serviciopostal.gob.ec

Transparencia