

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A RECLAMOS RELACIONADOS A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR SPE EP
Institución	EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR
Descripción	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)
- Número de Guía

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 (Call Center)

- Contactar al Call Center SPE EP: 02 2200-2310 /09/08
- Deberá proporcionar sus datos completos, número de cédula, número telefónico y código de envío o número de guía.
- Solicitar la localización o ubicación de su envío con entrega a nivel local, nacional o internacional.

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.

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

- Escribir a la red social de su preferencia: Twitter: @ServPostalEc / Facebook: serviciospostalesdelecuador / **TikTok:** @ServPostalEc
- 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.

Canales de atención:

Presencial, Telefónico.

¿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 / **TikTok:** @ServPostalEc
- Call Center SPE EP: 02 2200-2310 /09/08
- Página web: <https://www.serviciopostal.gob.ec/>

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

Teléfono: Call Center SPE EP: 02 2200-2310 /09/08

Transparencia