

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE FORTALECIMIENTO TÉCNICO PARA PRESTADORES DE SERVICIO PÚBLICOS O COMUNITARIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE COMPETENCIA DEL MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Institución</b>                                              | MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Descripción</b>                                              | Trámite orientado a brindar fortalecimiento, capacitación y acompañamiento técnico, ambiental y económico a los Prestadores de Servicio de Agua Potable y Saneamiento, con el objetivo de que realicen una gestión óptima de calidad en la prestación de los servicios públicos, con equidad en el reparto del agua.                                                                                                                                                              |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Los beneficiarios del trámite atención de requerimientos de fortalecimiento técnico para los Prestadores de Servicio públicos o comunitarios de agua potable y saneamiento de competencia del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica son los siguientes:</p> <p>- Persona jurídica: Pública o Comunitaria</p> <p>Los Prestadores de Servicio son para los servicios de Agua Potable y Saneamiento.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Pública.</p> |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Informe del fortalecimiento, capacitación o acompañamiento proporcionado a los Prestadores de Servicio</li></ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b><br/>Los requisitos que deben presentar los Prestadores de Servicio para el trámite son:</p> <p>1.- Solicitud de fortalecimiento, capacitación o acompañamiento en las diferentes temáticas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |

### ¿Cómo hago el trámite?

#### PROCEDIMIENTO PRESENCIAL:

El proceso que deben seguir los Prestadores de Servicio es:

- 1.- Presentar la solicitud para el fortalecimiento, capacitación o acompañamiento en las oficinas de la Dirección Zonal más cercana.
- 2.- Recibir oficio de respuesta a la solicitud de fortalecimiento, capacitación o acompañamiento.

#### PROCEDIMIENTO EN LÍNEA:

El proceso que deben seguir los Prestadores de Servicio es:

- 1.- Acceder a la opción "ir al trámite en línea" que se encuentra en la presente página y llenar los campos de la solicitud digital.

#### Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

### ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

### ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Para el trámite el horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00.

Para el trámite en línea el servicio se encuentra habilitado las 24h00.

A continuación, se indican las direcciones de los puntos de atención:

### Base Legal

- [Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua. Art. 50.](#)

### Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Mesa de Ayuda

**Correo Electrónico:** mesadeayuda@ambiente.gob.ec

**Teléfono:** (02) 3987 600, ext 3001, 3002, 3003, 3004, 3005, 3006

### Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 10  | 0                 | 60                    |
| 2025 | 09  | 0                 | 31                    |
| 2025 | 08  | 0                 | 30                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 07  | 0                 | 92                    |
| 2025 | 06  | 0                 | 26                    |
| 2025 | 05  | 0                 | 38                    |
| 2025 | 04  | 0                 | 53                    |
| 2025 | 03  | 0                 | 31                    |
| 2025 | 02  | 0                 | 34                    |
| 2025 | 01  | 0                 | 30                    |
| 2024 | 12  | 0                 | 27                    |
| 2024 | 11  | 0                 | 28                    |
| 2024 | 10  | 0                 | 31                    |
| 2024 | 09  | 0                 | 29                    |
| 2024 | 08  | 0                 | 23                    |
| 2024 | 07  | 0                 | 21                    |
| 2024 | 06  | 0                 | 17                    |
| 2024 | 05  | 0                 | 18                    |
| 2024 | 04  | 0                 | 29                    |
| 2024 | 03  | 0                 | 90                    |
| 2024 | 02  | 0                 | 26                    |
| 2024 | 01  | 0                 | 7                     |
| 2023 | 12  | 0                 | 4                     |
| 2023 | 11  | 0                 | 13                    |
| 2023 | 10  | 0                 | 4                     |
| 2023 | 09  | 0                 | 3                     |
| 2023 | 08  | 0                 | 13                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2023 | 07  | 0                 | 14                    |
| 2023 | 06  | 0                 | 10                    |
| 2023 | 05  | 0                 | 17                    |
| 2023 | 04  | 0                 | 6                     |
| 2023 | 03  | 0                 | 27                    |
| 2023 | 02  | 0                 | 40                    |
| 2023 | 01  | 0                 | 36                    |
| 2022 | 12  | 0                 | 11                    |
| 2022 | 11  | 0                 | 17                    |
| 2022 | 10  | 0                 | 39                    |
| 2022 | 09  | 0                 | 28                    |
| 2022 | 08  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 07  | 0                 | 48                    |
| 2022 | 06  | 0                 | 52                    |
| 2022 | 05  | 0                 | 44                    |
| 2022 | 04  | 0                 | 68                    |
| 2022 | 03  | 0                 | 88                    |
| 2022 | 02  | 0                 | 80                    |
| 2022 | 01  | 0                 | 102                   |
| 2021 | 12  | 0                 | 83                    |
| 2021 | 11  | 0                 | 53                    |
| 2021 | 10  | 0                 | 93                    |
| 2021 | 09  | 0                 | 55                    |
| 2021 | 08  | 0                 | 41                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2021 | 07  | 0                 | 13                    |
| 2021 | 06  | 0                 | 15                    |
| 2021 | 05  | 0                 | 9                     |
| 2021 | 04  | 0                 | 19                    |
| 2021 | 03  | 0                 | 20                    |
| 2021 | 02  | 0                 | 18                    |
| 2021 | 01  | 0                 | 17                    |