

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS DE COMPETENCIA DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA
<b>Institución</b>	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA
<b>Descripción</b>	<h2>Atención de peticiones, quejas, controversias y denuncias</h2> <p>Este servicio tiene como objetivo solventar las peticiones, quejas, controversias y denuncias de competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA.</p> <p><b>Ejemplos de atención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Control de la afectación de cantidad y/o calidad del agua en el dominio hídrico público;</li><li>Control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, cuando los consumidores previamente no hayan podido solventar su requerimiento ante los organismos competentes en su jurisdicción:<ul style="list-style-type: none"><li>Control de la calidad del agua en el sistema de tratamiento de agua potable;</li><li>Control sobre el desabastecimiento de agua potable a nivel cantonal;</li><li>Control a la gestión del servicio de agua potable y saneamiento;</li><li>Control a la aplicación de los criterios técnicos y actuariales para la fijación de las tarifas por la prestación del servicio de agua potable y saneamiento.</li><li>Control al cumplimiento del Plan de Mejora de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento: aspecto técnico, económico, ambiental y social.</li></ul></li><li>Control de la prestación de los servicios de riego y drenaje:<ul style="list-style-type: none"><li>Control al cumplimiento del Plan de Mejora de la prestación del servicio de riego y drenaje: aspecto técnico, económico, ambiental, social y legal.</li></ul></li><li>Solicitudes de información hídrica de carácter técnico y administrativo, de competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua, en el ámbito de recursos hídricos, agua potable / saneamiento y riego / drenaje.</li><li>Asistencia técnica para la aplicación de la normativa emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua en el ámbito de recursos hídricos, agua potable / saneamiento y riego / drenaje.</li></ul>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p><b>Usuarios del agua</b> son personas naturales, jurídicas, Gobiernos Autónomos Descentralizados, entidades públicas o comunitarias que cuenten con una autorización para el uso y aprovechamiento del agua.</p> <p><b>Consumidores</b> son personas naturales, jurídicas, organizaciones comunitarias que demandan bienes o servicios relacionados en el agua proporcionados por los <b>usuarios</b>.</p> <p>De conformidad con el artículo 67 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua - LORHUyA;</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Respuesta en atención al requerimiento</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Solicitud dirigida al / a la Director/a Ejecutivo/a de la ARCA, en la cual se exponga de forma clara el requerimiento.</li></ul> <p>Para brindar una atención adecuada a su requerimiento es necesario contar con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Nombres y Apellidos del solicitante</li><li>Número de cédula o pasaporte</li></ul>

- Número de teléfono de contacto
- Correo electrónico

En el caso de **DENUNCIAS** adicionalmente a lo señalado anteriormente incluir lo siguiente:

- Detalle de la denuncia (coordenadas y/o puntos de referencia, en el caso de haber), información del denunciado (en el caso de tener);

Con dicha información se creará un usuario en el Sistema de Gestión Documental Quipux en donde usted podrá dar seguimiento del estado de su trámite.

Para la Agencia de Regulación y Control de Agua - ARCA es **importante** contar con esta información para darle una atención oportuna.

#### Requisitos Específicos:

No aplica

### ¿Cómo hago el trámite?

1. **El solicitante**, presenta su requerimiento de las siguientes maneras:

#### VIRTUAL

##### Página Web Institucional

- Ingresar a la página web de la Agencia de Regulación y Control del Agua <http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>
- Llenar el formulario dependiendo del requerimiento: denuncias, peticiones, quejas y controversias;

##### Sistema Contacto Ciudadano (Plataforma Administrada por el Ministerio del Trabajo)

- Ingresar al link <https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec>
- Llenar el formulario dependiendo del requerimiento: preguntas, quejas, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones.

#### Correo electrónico

Puede enviar su requerimiento al correo electrónico [recepciondocumental@arca.gob.ec](mailto:recepciondocumental@arca.gob.ec) incorporando la información solicitada en la sección de requisitos.

#### Sistema de Gestión Documental Quipux

Para el uso del Quipux el solicitante deberá disponer de:

- Certificado de firma electrónica
- Tener instalado en su computadora, navegador de internet Mozilla, Firefox a partir de la versión 51
- Un visor de archivos PDF
- Aplicación de firma electrónica (FIRMAEC)

#### Pasos para generar la solicitud

- Ir a la dirección <https://www.gestiondocumental.gob.ec>
- Ingresar al sistema, por medio de sus credenciales (número de cédula y la contraseña que haya registrado)
- Crear la solicitud para generación de documentos en el sistema Quipux, para lo cual debe ir a la sección "Administración", seleccionar "Firmar/Enviar Acuerdo"
- Una vez que la solicitud sea autorizada por el Administrador Operacional del sistema Quipux, el solicitante visualiza opciones en el menú, entre estas la opción "Nuevo" con la cual puede generar la solicitud
- Debe seleccionar la Institución y el(los) destinatario(s) por medio del botón buscar De/Para
- Colocar el asunto y el contenido de la solicitud y anexar los archivos (de haber anexos)
- Una vez que haya finalizado seleccionar la opción firmar y enviar

Para mayor detalle acceda al siguiente link [https://web.gestiondocumental.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/Manual-usuario-ciudadano-con-firma-electronica\\_MINTEL\\_QFEC-130620201.pdf](https://web.gestiondocumental.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/Manual-usuario-ciudadano-con-firma-electronica_MINTEL_QFEC-130620201.pdf)

#### PRESENCIAL - Instalaciones de la Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA

- Usted podrá presentar su solicitud dirigida al / a la Director/a Ejecutivo/a de la ARCA, en la cual se exponga de forma clara el requerimiento, haciendo uso de los formularios que se encuentran en la sección formatos o a su vez incorporando en su solicitud la información solicitada en la sección de requisito

**2. La Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA,** atiende el requerimiento;

**3. El solicitante,** recibe la respuesta al requerimiento

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Oficina Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA**

Av. de los Shyris N38-28 entre El Telégrafo y La Tierra

**Horario de Atención**

Lunes a Viernes  
8:00 - 17:00

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Atención Ciudadana Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA  
**Correo Electrónico:** [repciondocumental@arca.gob.ec](mailto:repciondocumental@arca.gob.ec)  
**Teléfono:** 3944440 ext. 144

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	12	0	9
2023	11	0	34
2023	10	0	11
2023	09	0	7
2023	08	0	39
2023	07	0	6
2023	06	0	17
2023	05	0	27
2023	04	0	40
2023	03	0	13
2023	02	0	18
2023	01	0	13
2022	12	0	4
2022	11	0	7

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	09	0	12
2022	08	0	18
2022	07	0	13
2022	06	0	23
2022	05	0	18
2022	04	0	27
2022	03	0	29
2022	02	0	20
2022	01	0	9
2021	12	0	13
2021	11	0	30
2021	10	0	34
2021	09	0	44
2021	08	0	23
2021	07	0	19
2021	06	0	32
2021	05	0	24
2021	04	0	31
2021	03	0	22
2021	02	0	11
2021	01	0	18
2020	12	0	46
2020	11	0	23
2020	10	0	19
2020	09	0	20
2020	08	0	7
2020	07	0	17
2020	06	0	21
2020	05	0	7
2020	04	0	23
2020	03	0	5

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	02	0	7
2020	01	0	12
2019	12	0	117
2019	11	0	39
2019	10	0	109
2019	09	0	105
2019	08	0	109
2019	07	0	103
2019	06	0	83
2019	05	0	78
2019	04	0	32
2019	03	0	36
2019	02	0	63
2019	01	0	33