

# 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 atender las peticiones, quejas, controversias y denuncias de competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a solicitudes de información hídrica de carácter técnico y administrativo, de competencia de la ARCA, en el ámbito de recursos hídricos, agua potable / saneamiento y riego / drenaje.</li> <li>• Capacitación en la aplicación de normativa emitida por la ARCA;</li> <li>• Asistencia técnica en la aplicación de normativa emitida por la ARCA;</li> <li>• Atención a quejas y controversias que se susciten entre los miembros del sector hídrico y entre estos y los ciudadanos;</li> <li>• Atención a denuncias por <a href="#">la existencia de un hecho que pueda constituir una infracción administrativa conforme la LORHUyA</a>, su reglamento y las Regulaciones que ha emitido la ARCA.</li> </ul>

¿A quién está dirigido?

**Usuarios del agua** son personas naturales, jurídicas, Gobiernos Autónomos Descentralizados, entidades públicas o comunitarias que cuenten con una autorización para el uso y aprovechamiento del agua.

**Consumidores** son personas naturales, jurídicas, organizaciones comunitarias que demandan bienes o servicios relacionados en el agua proporcionados por los **usuarios**.

De conformidad con el artículo 67 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua - LORHUyA;

**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:**

- Respuesta en atención al requerimiento

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

- Solicitud dirigida al / a la Director/a Ejecutivo/a de la ARCA, en la cual se exponga de forma clara el requerimiento.

**Requisitos Obligatorios**

- Nombres y apellidos del solicitante
- Número de cédula, RUC o pasaporte del solicitante
- Número de teléfono de contacto del solicitante
- Correo electrónico del solicitante
- Provincia, cantón, parroquia y sector donde se presenta la solicitud
- Descripción detallada de la petición, queja o controversia y en el caso de una denuncia descripción detallada de los hechos

En el caso de **DENUNCIAS** adicionalmente a lo señalado anteriormente se debe proveer la siguiente información:

- Detalles adicionales sobre los hechos que considere relevante para la atención

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

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**, puede presentar su requerimiento de las siguientes maneras:

**Presencialmente**

En las oficinas de la ARCA tanto en la Planta Central como en las Oficinas Técnicas Zonales:

Oficinas	Zonal	Provincia	Cantón	Dirección	Número de contacto
Matriz o Planta Central	N/A	Pichincha	Quito	Avenida de los Shyris N38-28 entre el Telégrafo y la Tierra, edificio Ex SERCOP	(+593) 2 3944440
Oficina Técnica Chimborazo	3	Chimborazo	Riobamba	Calle Chile 10-51 y Bernardo Darquea, edificio del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE)	(+593) 3 2967804
Oficina Técnica Manabí	4	Manabí	Portoviejo	Ciudadela Los Ángeles, avenida 15 de Abril y Los Nardos, edificio Ex Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA)	No aplica
Oficina Técnica Guayas	5	Guayas	Guayaquil	Avenida Francisco de Orellana y Justino Cornejo. Edificio Gobierno Zonal, piso 11	(+593) 4 2068568
Oficina Técnica Azuay	6	Azuay	Cuenca	Avenida Núñez de Bonilla y Sebastián de Benalcázar, edificio del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE)	No aplica
Oficina Técnica Loja	7	Loja	Loja	Calle Sucre 193- 35 entre Imbabura y Quito	(+593) 7 2571534
Oficina Técnica Zamora	10	Zamora Chinchipe	Zamora	Calle Diego de Vaca y Pío Jaramillo, frente a la Corte, edificio del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE)	(+593) 7 2606606

**Virtualmente**

**Página Web Institucional**

- Ingresar a la página web de la Agencia de Regulación y Control del Agua <https://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>
- Llenar el formulario dependiendo del requerimiento: denuncia, petición, queja o controversia;

**Correo electrónico institucional**

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

**Sistema de Gestión Documental Quipux**

Para el ingreso del requerimiento tomar en consideración lo que señala el trámite *"Habilitar a ciudadanos la elaboración y envío de documentación firmada electrónicamente a través del Sistema de Gestión Documental Quipux"*.

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?

**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. 143

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	02	0	37
2025	01	0	31
2024	12	0	59
2024	11	0	73
2024	10	0	70
2024	09	0	30
2024	08	0	40
2024	07	0	53
2024	06	0	32
2024	05	0	24
2024	04	0	29
2024	03	0	30
2024	02	0	25
2024	01	0	22
2023	12	0	9
2023	11	0	34
2023	10	0	11
2023	09	0	7
2023	08	0	39
2023	07	0	6

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
2022	10	0	12
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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
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