

# 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>  | <p>Este trámite permite solicitar a la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) la atención de peticiones, quejas y controversias, bajo su competencia. Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitudes de información hídrica de carácter técnico y administrativo;</li><li>• Solicitudes de atención a quejas y controversias que se susciten entre los miembros del sector hídrico y entre estos y los ciudadanos;</li><li>• Solicitudes de interpretación y/o aplicación de la normativa emitida por la Agencia;</li><li>• Solicitudes de intervención técnica; y,</li><li>• Otros requerimientos técnicos.</li></ul> |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua - LORHUYA en su artículo 67, distingue dos tipos de actores relacionados con el recurso hídrico:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <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.</li><li>• <b>Consumidores:</b> son personas naturales, jurídicas, organizaciones comunitarias que demandan bienes o servicios relacionados en el agua proporcionados por los <b>usuarios</b>.</li></ul>       |
| <b>Dirigido a:</b>  | Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.  |
| <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>• Respuesta en atención a la petición, queja o controversia</li></ul>   |

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

Solicitud, a la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), en la cual se exponga de forma clara la petición, queja o controversia.

La solicitud debe contener la siguiente información:

- Nombres y apellidos del solicitante (Personas Naturales) o nombre de la Empresa (Personas Jurídicas);
- 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.

Si posee documentación adicional (fotos o archivos), favor enviarla en formato PDF al correo [receppciondocumental@arca.gob.ec](mailto:receppciondocumental@arca.gob.ec). En el mensaje, deberá especificar el asunto, la fecha y el canal por el cual ingresó su solicitud inicial.

### Especificaciones técnicas:

- Fotografías digitales y/o físicas (deben ser escaneadas a color);
- Cada archivo no debe exceder los 2MB, con un límite total de 25 MB por envío;
- En caso de inconvenientes técnicos, comuníquese al (02) 394-4440 ext. 143.

Con estos insumos, crearemos su usuario en el **Sistema de Gestión Documental (Quipux)**, donde podrá monitorear el estado de su trámite. Su contribución es fundamental para brindarle una atención oportuna.

La notificación de creación de usuario en el QUIPUX se realizará al electrónico registrado al momento de la solicitud.

### Requisitos Específicos:

No aplica

## ¿Cómo hago el trámite?

### 1. Envío de solicitud

Usted puede presentar su solicitud a través de cualquiera de estos canales:

- **Presencial:** Acudir a las oficinas de planta central de la ARCA o a cualquiera de nuestras seis Oficinas Técnicas a nivel nacional.
- **Formulario Web:** Ingrese al apartado "Contáctanos" de nuestra página web institucional <https://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/> y complete el formulario en línea.
- **Correo Electrónico:** Envíe su solicitud a la dirección de correo institucional: [receppciondocumental@arca.gob.ec](mailto:receppciondocumental@arca.gob.ec).
- **Sistema de Gestión Documental (Quipux):** Para el ingreso de la solicitud 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. Atención y respuesta por parte de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA)

La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) atiende su petición, queja o controversia y emite una respuesta.

#### 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?

| 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   |

| Oficinas                   | Zonal | Provincia  | Cantón     | Dirección   | Número de contacto |
|----------------------------|-------|------------|------------|---|--------------------|
| Oficina Técnica Chimborazo | 3     | Chimborazo | Riobamba   | Calle Chile 10-51 y Bernardo Darquea, edificio del Ministerio del Ambiente y Energía (MAE)                  | (+593) 3 2967804   |
| Oficina Técnica Manabí     | 4     | Manabí     | Portoviejo | Ciudadela Los Ángeles, avenida 15 de Abril y Los Nardos, edificio Ex Secretaría 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 de Ambiente y Energía (MAE)     | No aplica          |
| Oficina Técnica de Loja    | 7     | Loja       | Loja       | Calle Sucre 193- 35 entre Imbabura y Quito  | (+593) 7 2571534   |

| Oficinas                  | Zonal | Provincia        | Cantón | Dirección   | Número de contacto |
|---------------------------|-------|------------------|--------|---|--------------------|
| Oficina Técnica de Zamora | 10    | Zamora Chinchipe | Zamora | Calle Diego de Vaca y Pío Jaramillo, frente a la Corte, edificio del Ministerio de Ambiente y Energía (MAE) | (+593) 7 2606606   |

## Base Legal

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Contacto para atención ciudadana | <b>Horario de Atención</b><br><br><b>Eunesionario/Dependencia:</b> Recepción - Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA<br>Agoa 17:00<br><b>Correo Electrónico:</b> recepciondocumental@arca.gob.ec<br><b>Teléfono:</b> 3944440 ext. 143 |
|----------------------------------|---|

## Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 09  | 0                 | 100                   |
| 2025 | 08  | 0                 | 40                    |
| 2025 | 07  | 0                 | 57                    |
| 2025 | 06  | 0                 | 137                   |
| 2025 | 05  | 0                 | 74                    |
| 2025 | 04  | 0                 | 52                    |
| 2025 | 03  | 0                 | 42                    |
| 2025 | 02  | 0                 | 37                    |
| 2025 | 01  | 0                 | 31                    |
| 2024 | 12  | 0                 | 59                    |
| 2024 | 11  | 0                 | 73                    |
| 2024 | 10  | 0                 | 70                    |

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

| 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                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 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                    |