

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y CONTROVERSIAS
Institución	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA
Descripción	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: • Solicitudes de información hídrica de carácter técnico y administrativo; • Solicitudes de atención a quejas y controversias que se susciten entre los miembros del sector hídrico y entre estos y los ciudadanos; • Solicitudes de interpretación y/o aplicación de la normativa emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua; • Solicitudes de intervención técnica; y, • Otros requerimientos técnicos.

¿A quién está dirigido?

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:

- **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**.

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 a la petición, queja o controversia

¿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 recepciondocumental@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?

Presentar la solicitud

Canal de Atención Presencial

1. Acudir a las oficinas de **planta central** de la ARCA o a cualquiera de nuestras **seis Oficinas Técnicas** a nivel nacional.
2. Presentar la solicitud con los requisitos establecidos.

Canal de Atención en Línea

1. Presentar la solicitud a través de cualquiera de estos medios:
 - **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. recepciondocumental@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](#)".

Atender la solicitud y emitir respuesta

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).

¿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 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 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	Horario de Atención
	Funcionario/Dependencia: Recepción - Agencia de Regulación y Control del Agua
	Atención: 8:00- 17:00
	Correo Electrónico: recepciondocumental@arca.gob.ec Teléfono: 3944440 ext. 143

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	02	0	55
2026	01	0	36
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

