

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y CONTROVERSIAS
Institución	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA
Descripción	<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">• 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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	51	56	0	0
2026	08	36	32	0	0
2026	07	43	33	0	0
2026	06		52	0	
2026	05		49	0	
2026	04		44	0	
2026	03		51	0	
2026	02		37	0	
2026	01		40	0	
2025	09		100	0	
2025	08		40	0	
2025	07		57	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	06		137	0	
2025	05		74	0	
2025	04		52	0	
2025	03		42	0	
2025	02		37	0	
2025	01		31	0	
2024	12		59	0	
2024	11		73	0	
2024	10		70	0	
2024	09		30	0	
2024	08		40	0	
2024	07		53	0	
2024	06		32	0	
2024	05		24	0	
2024	04		29	0	
2024	03		30	0	
2024	02		25	0	
2024	01		22	0	
2023	12		9	0	
2023	11		34	0	
2023	10		11	0	
2023	09		7	0	
2023	08		39	0	
2023	07		6	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	06		17	0	
2023	05		27	0	
2023	04		40	0	
2023	03		13	0	
2023	02		18	0	
2023	01		13	0	
2022	12		4	0	
2022	11		7	0	
2022	10		12	0	
2022	09		12	0	
2022	08		18	0	
2022	07		13	0	
2022	06		23	0	
2022	05		18	0	
2022	04		27	0	
2022	03		29	0	
2022	02		20	0	
2022	01		9	0	
2021	12		13	0	
2021	11		30	0	
2021	10		34	0	
2021	09		44	0	
2021	08		23	0	
2021	07		19	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	06		32	0	
2021	05		24	0	
2021	04		31	0	
2021	03		22	0	
2021	02		11	0	
2021	01		18	0	
2020	12		46	0	
2020	11		23	0	
2020	10		19	0	
2020	09		20	0	
2020	08		7	0	
2020	07		17	0	
2020	06		21	0	
2020	05		7	0	
2020	04		23	0	
2020	03		5	0	
2020	02		7	0	
2020	01		12	0	
2019	12		117	0	
2019	11		39	0	
2019	10		109	0	
2019	09		105	0	
2019	08		109	0	
2019	07		103	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2019	06		83	0	
2019	05		78	0	
2019	04		32	0	
2019	03		36	0	
2019	02		63	0	
2019	01		33	0	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**JESSICA GABRIELA
RIVERA VALAREZO**