

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE ATENCIÓN A DENUNCIAS
<b>Institución</b>	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA
<b>Descripción</b>	Trámite mediante el cual una persona natural o jurídica pone en conocimiento la existencia de un hecho que puede constituir una infracción administrativa, conforme la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua LORHUyA, su reglamento y las Regulaciones que ha emitido la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA).

¿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, Cumplimiento de obligaciones.

**Resultado a obtener:**

- Informe Técnico de Control

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

Solicitud dirigida a la Agencia de Regulación y Control del Agua, en la cual se exponga de forma clara la denuncia.

**Requisitos**

- Nombres y apellidos del denunciante
- Número de cédula, RUC o pasaporte del denunciante
- Número de teléfono de contacto del denunciante
- Provincia, cantón, parroquia y sector donde se presenta la denuncia
- Lugar donde ocurrieron los hechos: Provincia, cantón, parroquia, sector, ubicación referencial y, de ser el caso, coordenadas geográficas
- Descripción detallada de los hechos

**Información opcional**

- Nombres y apellidos o razón social del presunto infractor
- Dirección del domicilio del presunto infractor
- Número de contacto del presunto infractor (teléfono fijo y/o celular)
- Nombre de la fuente de agua (referencial), cuerpo hídrico o parte del dominio hídrico público afectado(s) u otros relacionados al accionar de la ARCA
- Detalles adicionales sobre los hechos (día y hora en que ocurrieron los hechos, debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron y especificando el orden en que acontecieron).

Si posee documentación adicional (fotos o archivos), favor enviarla en formato PDF al correo [repciondocumental@arca.gob.ec](mailto:repciondocumental@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 denuncia

#### Canal de Atención Presencial

1. Acudir a las oficinas de **planta central** de la ARCA en la ciudad de Quito, y/o cualquiera de nuestras **seis (6) Oficinas Técnicas**, a nivel nacional.
2. Presentar la denuncia con los requisitos establecidos.

#### Canal de Atención en Línea

1. Presentar la denuncia 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. [repciondocumental@arca.gob.ec](mailto:repciondocumental@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*".
  - **Gob.EC:** Ingrese a la plataforma, ingrese al trámite, seleccione "Trámite en línea" y complete el formulario en línea.

### Atender la denuncia y emitir respuesta

La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) atiende la denuncia 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 de 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

**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:** recepciondocumental@arca.gob.ec  
**Teléfono:** 3944440 ext. 143

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	04	0	22
2026	03	0	17
2026	02	0	3
2026	01	0	26