

## Información de Trámite

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre Trámite</b>   | ATENCIÓN A CONSULTAS DE CIUDADANOS SOBRE SERVICIOS Y ESTADOS DE TRÁMITES INGRESADOS EN LA ARCSA   |
| <b>Institución</b>  | AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA  |
| <b>Descripción</b>  | Trámite orientado a solventar las consultas realizadas por la ciudadanía acerca de los documentos que han ingresado en la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.   |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>El trámite "<i>Atención a consultas de estados de trámites ingresados en la ARCSA</i>" tiene como beneficiario a toda razón social que cuente con Registro Único de Contribuyente (RUC) de persona natural o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>  |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de trámites ingresados</li> </ul>   |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <p><b>Consulta de trámites ingresados a través de VUE/ ECUAPASS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de solicitud ingresado a través de VUE/ECUAPASS</li> </ul> <p><b>Consulta de trámites ingresados a través de Secretaria General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número de tramite asignado (Quipux).</li> </ul>  |
| <b>¿Cómo hago el trámite?</b>                                   | <p><b>Consulta de trámites ingresados a través de VUE/ ECUAPASS:</b></p> <p>Dirigirse al portal consultor en línea de Solicitudes de VUE <a href="http://permisosfuncionamiento.controlsanitario.gob.ec/consultorciudadano/login.php">http://permisosfuncionamiento.controlsanitario.gob.ec/consultorciudadano/login.php</a> , ingresar con el usuario y contraseña del permiso de funcionamiento posteriormente colocar el número de solicitud y verificar el estado de los trámites.</p> <p><b>Consulta de trámites ingresados a través de Secretaria General:</b></p> <p>Ingresar al portal Sistema de Gestión Documental <a href="https://www.gestiondocumental.gob.ec/">https://www.gestiondocumental.gob.ec/</a> con el usuario y contraseña indicado al ingreso de los Documentos, una vez tenga respuesta su trámite la podrá verificar en la bandeja de recibido.</p> <p><b>Consulta vía telefónica, correo electrónico o presencial:</b></p> <p>Indicar el número de solicitud o trámite que le asignaron</p> <p>La persona que puede realizar la consulta debe ser el Representante Legal o el Representante Técnico registrado en la solicitud.</p> <p><b>Canales de atención:</b><br/>Correo electrónico, Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec), Telefónico.</p> |
| <b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>                           | El trámite no tiene costo   |

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

ARCSA Planta Central (Ciudadela Samanes, Av. Francisco de Orellana y Av. Paseo del Parque, Parque Samanes, Bloque 5, Guayaquil - Ecuador). Código Postal: 090703.

De lunes a viernes 08h00 a 16h30.

[9 Coordinaciones Zonales \(https://www.controlsanitario.gob.ec/contacto/\)](https://www.controlsanitario.gob.ec/contacto/)

Base Legal

- [Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública](#). Art. 7.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección Técnica de Atención al Usuario

**Correo Electrónico:** atencionalusuario@controlsanitario.gob.ec

**Teléfono:** 043727440

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 06  | 0                 | 4229                  |
| 2025 | 05  | 0                 | 4125                  |
| 2025 | 04  | 0                 | 3950                  |
| 2025 | 03  | 0                 | 3641                  |
| 2025 | 02  | 0                 | 2959                  |
| 2025 | 01  | 0                 | 4592                  |
| 2024 | 12  | 0                 | 2440                  |
| 2024 | 11  | 0                 | 3380                  |
| 2024 | 10  | 0                 | 3053                  |
| 2024 | 09  | 2                 | 4393                  |
| 2024 | 08  | 0                 | 5110                  |
| 2024 | 07  | 0                 | 5400                  |
| 2024 | 06  | 0                 | 4316                  |
| 2024 | 05  | 0                 | 3416                  |
| 2024 | 04  | 0                 | 4162                  |
| 2024 | 03  | 0                 | 3172                  |
| 2024 | 02  | 0                 | 3802                  |
| 2024 | 01  | 0                 | 4596                  |
| 2023 | 12  | 0                 | 3938                  |
| 2023 | 11  | 0                 | 5042                  |
| 2023 | 10  | 1                 | 3948                  |
| 2023 | 09  | 0                 | 4102                  |
| 2023 | 08  | 0                 | 4327                  |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2023 | 06  | 0                 | 4616                  |
| 2023 | 05  | 0                 | 4591                  |
| 2023 | 04  | 0                 | 3575                  |
| 2023 | 03  | 0                 | 4321                  |
| 2023 | 02  | 0                 | 3126                  |
| 2023 | 01  | 0                 | 3831                  |
| 2022 | 12  | 0                 | 302                   |
| 2022 | 11  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 10  | 0                 | 2                     |
| 2022 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2022 | 08  | 0                 | 158                   |
| 2022 | 07  | 0                 | 295                   |
| 2022 | 06  | 0                 | 373                   |
| 2022 | 04  | 2                 | 457                   |
| 2022 | 03  | 0                 | 438                   |
| 2022 | 02  | 0                 | 462                   |
| 2022 | 01  | 0                 | 356                   |
| 2021 | 12  | 0                 | 204                   |
| 2021 | 11  | 0                 | 244                   |
| 2021 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 09  | 0                 | 263                   |
| 2021 | 07  | 0                 | 192                   |
| 2021 | 06  | 0                 | 175                   |
| 2021 | 05  | 1                 | 196                   |
| 2021 | 04  | 0                 | 117                   |
| 2021 | 03  | 0                 | 177                   |
| 2021 | 02  | 0                 | 4204                  |
| 2021 | 01  | 4                 | 5017                  |
| 2020 | 10  | 0                 | 1818                  |
| 2020 | 09  | 0                 | 1818                  |
| 2020 | 08  | 0                 | 350                   |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2020 | 06  | 0                 | 541                   |
| 2020 | 05  | 4                 | 3101                  |
| 2020 | 04  | 3                 | 521                   |
| 2020 | 03  | 0                 | 623                   |
| 2020 | 02  | 0                 | 643                   |
| 2020 | 01  | 0                 | 1251                  |
| 2019 | 12  | 0                 | 961                   |
| 2019 | 11  | 0                 | 1349                  |
| 2019 | 10  | 0                 | 416                   |
| 2019 | 09  | 2                 | 712                   |
| 2019 | 08  | 3                 | 623                   |
| 2019 | 07  | 2                 | 881                   |
| 2019 | 06  | 5                 | 869                   |
| 2019 | 05  | 7                 | 432                   |
| 2019 | 04  | 9                 | 232                   |
| 2019 | 03  | 0                 | 150                   |
| 2019 | 02  | 9                 | 64                    |
| 2019 | 01  | 0                 | 88                    |
| 2017 | 12  | 30                | 1148                  |