

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA	PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		VERSIÓN 02
			CODIGO:
			FECHA DE ELABORACIÓN: 2017/12/26
FORMATO DE PETICIONES			
Derecho que tiene toda persona para solicitar, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta sobre los servicios que presta la ARCA, para la satisfacción de sus necesidades, la petición debe estar debidamente motivada.			
Fecha de recepción			No. Consecutivo (Automático por sistema no visible para el usuario)
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO			
Nombres y Apellidos completos			
Documento de identificación			
Dirección			
Provincia		Cantón	
Correo electrónico		Teléfono	
**Si usted escribe en representación de una empresa o una organización por favor incluya			
Nombre			
RUC			
Dirección			
Provincia		Cantón	
Correo electrónico		Teléfono	
DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN			
Proceso, servicio, producto a que se dirige la petición			
Objeto de la petición (Qué es lo que desea alcanzar por medio de la petición)			
Descripción de la petición (Explique claramente lo que requiere, este debe ser alcanzable y estar en competencia de la ARCA)			

Firma

	PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		VERSIÓN 02	
			CODIGO:	
			FECHA DE ELABORACIÓN: 2017/12/26	
FORMATO DE QUEJA / RECLAMO / CONTROVERSI A				
Seleccionar la casilla correspondiente a la diligencia que usted desea realizar				
Queja		Reclamo		Controversia
Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad debidamente motivada, que formula una persona con relación a la conducta irregular realizada por un servidor público de la ARCA en el desarrollo de sus funciones.		Manifestación, debidamente motivada, referente a la prestación indebida de los servicios de la ARCA o la falta de atención oportuna de una solicitud presentada ante la ARCA.		Discusión de opiniones contrapuestas entre dos o más personas
Fecha de recepción				No. Consecutivo (Automático por sistema no visible para el usuario)
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO				
Nombres y Apellidos completos				
Documento de identificación				
Dirección				
Provincia		Cantón		
Correo electrónico		Teléfono		
**Si usted escribe en representación de una empresa o una organización por favor incluya				
Nombre				
RUC				
Dirección				
Provincia		Cantón		
Correo electrónico		Teléfono		
DESCRIPCIÓN QUEJA/RECLAMO/CONTROVERSI A				
Nombre del servidor objeto de la queja / Proceso, servicio o producto objeto de reclamo/ Ente o persona con el que surgió la controversia				
Lugar donde ocurrió el hecho?		Fecha :		
Narración de los hechos (La narración debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron los hechos, especificando el orden en que acontecieron)				
Elementos de prueba (En caso que tenga algún elemento que pueda servir como prueba, favor adjuntarlo y describirlo (documentos, fotografías, etc)				

Firma

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA	PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		VERSIÓN 02	
			CODIGO:	
			FECHA DE ELABORACIÓN: 2017/12/26	
FORMATO DE DENUNCIAS				
Comunicación de carácter legal y debidamente motivada a través de la cual se pone en conocimiento de la autoridad administrativa de la presunta ocurrencia de hechos u omisiones que amenazan el uso adecuado, eficiente, eficaz o el incumplimiento de los requisitos y disposiciones legales.				
Fecha de recepción		No. Consecutivo (Automático por sistema no visible para el usuario)		
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO				
Nombres y Apellidos completos				
Documento de identificación				
Dirección				
Provincia		Cantón		
Correo electrónico		Teléfono		
**Si usted escribe en representación de una empresa o una organización por favor incluya				
Nombre				
RUC				
Dirección				
Provincia		Cantón		
Correo electrónico		Teléfono		
DESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIA				
Datos del Denunciado				
Nombre del denunciado				
Dirección		Teléfono		
Lugar donde ocurrió el hecho?		Fecha		
Narración de los hechos (La narración debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron los hechos, especificando el orden en que acontecieron)				
Elementos de prueba (En caso que tenga algún elemento que pueda servir como prueba, favor adjuntarlo y describirlo (documentos, fotografías, etc)				

Firma

	PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		VERSIÓN 02	
			CODIGO:	
			FECHA DE ELABORACIÓN: 2017/12/26	
FORMATO DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES				
Seleccionar la casilla correspondiente a la diligencia que usted desea realizar				
Sugerencia		Felicitación		
Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.		Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por la atención de los servidores de la ARCA y/o provisión de un servicio de la ARCA.		
Fecha de recepción		No. Consecutivo (Automático por sistema no visible para el usuario)		
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO				
Nombres y Apellidos completos				
Documento de identificación				
Dirección				
Provincia		Cantón		
Correo electrónico		Teléfono		
**Si usted escribe en representación de una empresa o una organización por favor incluya				
Nombre				
RUC				
Dirección				
Provincia		Cantón		
Correo electrónico		Teléfono		
DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA / FELICITACIÓN				
Proceso, servicio, producto o persona a quién se dirige la comunicación				
Descripción de la sugerencia o felicitación				

Firma