

Agencia de Regulación y Control del Agua	PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		VERSIÓN 01	
			CODIGO:	
			FECHA DE ELABORACIÓN: 06/07/2017	
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 :		
Naración 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)				

Agencia de Regulación y Control del Agua	PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS		VERSIÓN 01	
			CODIGO:	
			FECHA DE ELABORACIÓN: 06/07/2017	
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		
Naración de los hechos (La narración debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron los hechos, especificando el orden en que acontencieron)				
Elementos de prueba (En caso que tenga algun elemento que pueda servir como prueba, favor adjuntarlo y describirlo (documentos, fotografías, etc)				