

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Como acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Permite dar atención a los requerimientos de información de la institución.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días hábiles en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud en las oficinas de la ARCA.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	De lunes a viernes / 08:30 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central	www.regulacionagua.gub.ec	Dirección Administrativa Financiera	No	formulario de acceso a la información pública	NO APLICA - La institución no brinda este servicio por internet	0	0	NO DISPONIBLE - La agencia no recibió solicitudes de acceso a la información pública.
2	Atención a reclamos	Permite la atención de una queja o controversia que tiene como objetivo proteger a las personas naturales o jurídicas, lograr el cese de los actos arbitrarios o ilegales y restituir sus derechos.	1. Completar el formulario único de reclamos. 2. Entregar el formulario en Dirección Técnica de la ARCA	1. Para presentar una queja o controversia respecto a los recursos hídricos, deberá llenar el formulario y en caso de que aplique una evidencia (fotografías, videos, pruebas, etc.).	1. Dirección Ejecutiva: Recibe las quejas y controversias. 2. Dirección Jurídica: Calificar la queja o controversia, asesor conocimiento de la causa presentada: validar pruebas de descargo conjuntamente con la Dirección Técnica Competente y, resolver. 3. Dirección Técnica Competente: Identificar a las instituciones públicas que dentro del marco de sus competencias están llamadas a intervenir conjuntamente con la ARCA, (MAE, MSP, Fuerza Pública, MAGAP, etc.) 4. Notificar al usuario y a las instituciones intervinientes para coordinar la respectiva visita técnica así como al involucrado con el contenido de la queja o controversia. 5. Realizar la visita técnica. 6. Emite informes técnicos.	De lunes a viernes / 8:00 a 17:00	Gratis	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central	www.regulacionagua.gub.ec	Dirección Técnica	No	formulario unico de reclamos	NO APLICA - La institución no brinda este servicio por internet	0	1	NO DISPONIBLE - El trámite se encuentra en proceso de inspección.
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						NO APLICA - La Agencia no tiene implementado la herramienta en la institución												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						(7/10/2016)												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):						UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						Eduardo García Hinojosa												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						www.regulacionagua.gub.ec												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 394-4440 EXTENSIÓN 190												