

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	Cómo 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 período (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 dispuestos en el Art. 9 de la LOTAIP (15 días y 5 días con prórroga) 3. Realizar 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 misma 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 de 08:30 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central.	www.regulacionyagua.gov.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 negligentes y recibir 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 justifique una evidencia (fotografías, oficios, videos, pruebas, etc.).	1. Dirección Ejecutiva: Recibe las quejas y controversias. 2. Dirección Jurídica: Califica la queja o controversia, ampara conocimiento de la causa presentada; valida pruebas de descargo conjuntamente con la Dirección Técnica Competente y resuelve. 3. Dirección Técnica Competente: Identificar a las instituciones públicas que dentro del marco de sus competencias estén llamadas a intervenir conjuntamente con la ARCA (IMAZ, MGR, Fuerza Pública, MAGAP, etc.). 4. Notificar al usuario y a las instituciones involucradas para coordinar la respectiva visita técnica así como al involucrado con el contenido de la queja o controversia. 5. Realizar la visita técnica. 6. Emisión informes técnicos.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central.	www.regulacionyagua.gov.ec	Dirección Técnica	No	Formulario único de reclamos	NO APLICA - La institución no brinda este servicio por internet	0	0	NO DISPONIBLE. La agencia no recibió ningún formulario único de reclamos.
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:											30/04/2016							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											UNIDAD DE PLANIFICACIÓN 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:											trm@arca.gov.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 394-4440 EXTENSIÓN 190							