
 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:
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 acontecieron)			
Elementos de prueba (En caso que tenga algún elemento que pueda servir como prueba, favor adjuntarlo y describirlo (documentos, fotografías, etc)			