

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE SERVICIOS MUNICIPALES A TRAVÉS DE LA LÍNEA 181
Institución	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL DE SEGURIDAD DE GUAYAQUIL SEGURA EP
Descripción	La solicitud de servicios municipales a través de la línea 181 Alcaldía de Guayaquil se trata de gestionar los requerimientos para la atención, consultas de estados de solicitudes o requisitos de servicios municipales.
¿A quién está dirigido?	La solicitud de servicios municipales a través de la línea 181 está orientado a personas naturales, personas jurídicas, instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales que requieren información o atención de servicios municipales de Guayaquil. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • servicios
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Los requisitos varían en función del requerimiento a solicitar.

¿Cómo hago el trámite?

Canal telefónico:

1. El ciudadano llama a la Línea 181 marcando 181 en dispositivos fijos o móviles.
2. El operador atiende y registra el requerimiento o consulta.
3. Se canaliza el caso a la entidad municipal correspondiente.
4. El ciudadano recibe información del número de seguimiento y posible tiempo de respuesta.
5. Se realiza seguimiento interno hasta la resolución.

Mensajería instantánea:

1. Escribir al número de WhatsApp oficial habilitada de la Línea 181: 0980-181-181.
2. Enviar un mensaje describiendo su requerimiento o consulta.
3. El asistente virtual automático, responderá y gestionará su solicitud.
4. En caso de requerir escalamiento, el requerimiento será derivado a la unidad correspondiente.
5. Se dará seguimiento y respuesta a través del mismo canal.

En línea:

1. Ingresar al sitio web: <https://gadgye-requerimientos.tuvoz.social/181-responde/portal>
2. Seleccionar el tipo de requerimiento.
3. Ingresar la información solicitada para el requerimiento seleccionado.
4. En caso de requerir escalamiento, el requerimiento será derivado a la unidad correspondiente.
5. Se dará seguimiento y respuesta a través de los diferentes canales disponibles.

Canales de atención:

Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Lunes a domingo las 24 horas del día.

Base Legal

- [Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal para la Gestión de Riesgos y Control de Seguridad de Guayaquil SEGURA EP](#). Art. Art 2. Objeto.

Contacto para
atención
ciudadana

Funcionario/Dependencia: Línea 181

Correo Electrónico: gestiondocumental@seguraep.gob.ec

Teléfono: 181 / 098-0181-181

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	39	12895
2025	11	79	9887
2025	10	25	8920
2025	09	42	9917
2025	08	32	9782
2025	07	28	9617
2025	06	35	6602
2025	05	9	5286
2025	04	6	5812
2025	03	0	4594
2025	02	0	3670