Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS, QUEJAS, DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS Y SUGERENCIAS
Institución	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DEL GUAYAS
Descripción	Según el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2023-076, en la parte pertinente del capítulo II, indica: Requerimiento. - Es la petición verbal o escrita que realiza el ciudadano respecto a preguntas, solicitudes de información, sugerencia, felicitaciones, sobre los servicios que brinda la entidad; Quejas o Reclamo. - Es aquella acción que presenta el ciudadano para poner en conocimiento de su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración. Denuncias Administrativas. - Es la acción que realiza el ciudadano para poner en conocimiento a la máxima autoridad de las entidades, el incumplimiento de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General de Aplicación, así como el retardo injustificado o falta de atención sobre un trámite dentro del tiempo previsto en las normas aplicables. La presentación de una denuncia debe estar acompañado de elementos de prueba para el análisis pertinente y dará lugar, en caso de ser debidamente comprobado el incumplimiento a la aplicación del régimen sancionatorio correspondiente, en concordancia con la definición de denuncia de tramite administrativo del artículo 3 de la Política para Receptar y Tramitar los Requerimientos de Quejas y Denuncias de Tramites Administrativos. Sugerencias. - Es una propuesta que formula el ciudadano a una entidad para mejorar la entrega del servicio; Felicitación. - Es una expresión de satisfacción que realiza el ciudadano sobre la prestación de un servicio público; Por lo expuesto, la Prefectura del Guayas, presenta ante la ciudadanía su servicio para recibir requerimientos, quejas, denuncias administrativas y sugerencias.

¿A quién está dirigido?

Este trámite puede ser solicitado por cualquier persona u organización que necesite atención de requerimientos, quejas, denuncias administrativas y sugerencias, sin importar su naturaleza jurídica o sector al que pertenezcan.

Dirigido a:
Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:
Cumplimiento de obligaciones.

Resultado a obtener:

- Solicitud atendida de acuerdo a las facultades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de esta Prefectura, en concordancia con el Código Orgánico Administrativo.
- En caso de comprobarse una denuncia administrativa, se aplica el régimen sancionatorio correspondiente, conforme a la definición de denuncia de trámite administrativo establecida en el artículo 3 de la Política para Receptar y Tramitar los Requerimientos de Quejas y Denuncias de Trámites Administrativos

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:
- Nombres y apellidos completos

- Numero de cédula

- Dirección domiciliaria

- Correo electrónico

- Si el ciudadano presenta una denuncia administrativa es necesario adjuntar prueba documental

¿Cómo hago el trámite?

El ciudadano podrá hacer uso de este servicio por correo electrónico, en línea o de manera presencial.

CORREO:

- El usuario puede presentar sus requerimientos, quejas, denuncias administrativas y sugerencias al correo electrónico institucional: info.secretaria@guayas.gob.ec, adjuntando los requisitos indicados anteriormente en formato físico o digital.

EN LÍNEA:

- El usuario puede ingresar sus requerimientos, quejas, denuncias administrativas y sugerencias al enlace indicado (portal ciudadano), debe registrarse y realizar su trámite.
- Este mismo trámite lo podrá realizar en la pagina web oficial de la Prefectura del Guayas - https://guayas.gob.ec/

PRESENCIAL:

- El usuario puede entregar sus requerimientos, quejas, denuncias administrativas y sugerencias en las ventanillas de la Secretaría General, ubicadas en la planta baja del edificio central de la Prefectura del Guayas, situado en la ciudad de Guayaquil, en las calles Illingworth 108 y Malecón.

Canales de atención:
Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

- Los trámites que se realizan de manera presencial en las ventanillas de la Secretaría General, ubicadas en la planta baja del Edificio Central de la Prefectura del Guayas, en la ciudad de Guayaquil (calle Illingworth 108 y Malecón), de lunes a viernes, de 08h00 a 16h30.

- Si el trámite se realiza por correo electrónico o en línea, pueden hacerlo las 24 horas del día.

Base Legal

- Código Orgánico Administrativo. Art. Articulos del 31 al 37 y del 134 al 142.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008. Art. Artículos 1, 11, 61, 66, 76, 83, 226.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas. Art. Artículo 11.

Contacto para atención ciudadana	**Funcionario/Dependencia:** Secretaría General **Correo Electrónico:** info.secretaria@guayas.gob.ec **Teléfono:** (593-4) 2511-677 Ext: 710

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	10	0	3	0	0
2026	09	0	2	0	0
2026	08		2	0	
2026	07		3	0	
2026	06		3	0	
2026	05		5	5	
2026	04		3	3	
2026	03		2	2	
2026	02		2	0	
2026	01		0	0	
2025	10		3	0	
2025	09		3	0	
2025	08		1	0	
2025	07		0	0	
2025	06		0	0	
2025	05		1	0	
2025	04		0	0	
2025	03		0	0	
2025	02		0	0	
2025	01		0	0	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JUAN PABLO LUCERO CORDOVA