

Información de Trámite

| | |
|---|---|
| Nombre Trámite | RECLAMO DE DATOS PERSONALES |
| Institución | GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DEL GUAYAS |
| Descripción | <p>Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que se vean perjudicadas por el uso indebido de sus datos personales sin previa autorización o sin haber otorgado consentimiento, pueden ingresar su "RECLAMO DE DATOS PERSONALES".</p> <p>El objetivo es de que dichos datos dejen de ser mal utilizados por la entidad.</p> |
| ¿A quién está dirigido? | <p>El trámite puede ser realizado por la(s) persona(s) que se vean directamente perjudicadas debido a la mala o indebida utilización de sus datos personales, con el fin de corregir dicha situación y evitar que continúen siendo mal utilizados.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p> |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p>Tipo de Resultado: Registro, certificaciones o constancias.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">Gestión por mala utilización de datos personales. |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite? | <p>Requisitos Generales: Presencial:</p> <p>Los usuarios que deseen beneficiarse de este servicio deben considerar los siguientes requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none">Copia de cédula de la persona que presenta el reclamo.Documentos habilitantes que justifique la presunta vulneración. <p>En Línea</p> <p>El usuario puede realizar la solicitud de manera digital a través del Portal Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none">Acceder al sitio web: https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/loginCrear usuarioLlenar ficha socioeconómica y guardarLlenar formulario y adjuntar documentos requeridosCrear nuevo trámiteA través del mismo sistema, el usuario puede dar seguimiento a su trámite. |
| ¿Cómo hago el trámite? | <p>1. En Línea</p> <p>El usuario puede realizar la solicitud de manera digital a través del Portal Ciudadano:</p> <ol style="list-style-type: none">Acceder al sitio web: https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/loginCrear usuarioLlenar ficha socioeconómica y guardarLlenar formulario y adjuntar documentos requeridosCrear nuevo trámite <p>A través del mismo sistema, el usuario puede dar seguimiento a su trámite.</p> <p>2. Presencial</p> <p>El usuario puede presentar su solicitud de forma física en las ventanillas de la Secretaría General de la Prefectura del Guayas, ubicadas en:</p> |

Dirección: Planta baja del edificio central de la Prefectura del Guayas, Illingworth 108 y Malecón, Guayaquil.

El horario de atención es de: Lunes a viernes de 08h00 a 16h30.

Este canal permite la entrega directa de la documentación en el horario de atención establecido por la institución.

Canales de atención:

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?

1. En Línea (Portal Ciudadano)

El sistema en línea está accesible las 24 horas del día, lo que permite a los usuarios realizar su solicitud en cualquier momento. La respuesta será notificada en el Portal Ciudadano.

Los usuarios también pueden hacer el seguimiento de su solicitud en tiempo real a través del mismo sistema.

2. Presencial

El usuario podrá presentar su solicitud de forma física en las ventanillas de la Secretaría General de la Prefectura del Guayas, ubicadas en:

Dirección: Planta baja del edificio central de la Prefectura del Guayas, Illingworth 108 y Malecón, Guayaquil.

El horario de atención es de: Lunes a viernes de 08h00 a 16h30.

Este canal permite la entrega directa de la documentación en el horario de atención establecido por la institución.

Base Legal

- [Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas. Art. 4.4.](#)
- [LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Art. Art. 16.](#)

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 | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 04 | 0 | 0 |
| 2025 | 03 | 0 | 0 |
| 2025 | 02 | 0 | 0 |
| 2025 | 01 | 0 | 0 |