

Información de Trámite

Nombre Trámite	RECLAMO DE DATOS PERSONALES
Institución	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DEL GUAYAS
Descripción	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". El objetivo es de que dichos datos dejen de ser mal utilizados por la entidad.
¿A quién está dirigido?	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. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Registro, certificaciones o constancias. Resultado a obtener: Gestión por mala utilización de datos personales.
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Presencial: Los usuarios que deseen beneficiarse de este servicio deben considerar los siguientes requisitos. - Copia de cédula de la persona que presenta el reclamo. - Documentos habilitantes que justifique la presunta vulneración. En Línea El usuario puede realizar la solicitud de manera digital a través del Portal Ciudadano: - Acceder al sitio web: https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/login - Crear usuario - Llenar ficha socioeconómica y guardar - Llenar formulario y adjuntar documentos requeridos - Crear nuevo trámite - A través del mismo sistema, el usuario puede dar seguimiento a su trámite.
¿Cómo hago el trámite?	1. En Línea El usuario puede realizar la solicitud de manera digital a través del Portal Ciudadano: - Acceder al sitio web: https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/login - Crear usuario - Llenar ficha socioeconómica y guardar - Llenar formulario y adjuntar documentos requeridos - Crear nuevo trámite A través del mismo sistema, el usuario puede dar seguimiento a su trámite. 2. Presencial El usuario puede 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.

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

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

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	09	0	2
2025	08	0	0
2025	07	0	0
2025	06	0	0
2025	05	0	0
2025	04	0	0
2025	03	0	0
2025	02	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	01	0	