

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?	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.
¿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:</p> <p>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 justifiquen 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/#/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?	<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">1. Acceder al sitio web: https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/login2. Crear usuario3. Llenar ficha socioeconómica y guardar4. Llenar formulario y adjuntar documentos requeridos5. Crear 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

- [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	10	0	1
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	01	0	0