

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	RECLAMO DE DATOS PERSONALES
<b>Institución</b>	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DEL GUAYAS
<b>Descripción</b>	<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>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<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><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Registro, certificaciones o constancias.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Gestión por mala utilización de datos personales.</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> <b>Presencial:</b></p> <p>Los usuarios que deseen beneficiarse de este servicio deben considerar los siguientes requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Copia de cédula de la persona que presenta el reclamo.</li><li>Documentos habilitantes que justifique la presunta vulneración.</li></ul> <p><b>En Línea</b></p> <p>El usuario puede realizar la solicitud de manera digital a través del <b>Portal Ciudadano</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Acceder al sitio web: <a href="https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/login">https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/login</a></li><li>Crear usuario</li><li>Llenar ficha socioeconómica y guardar</li><li>Llenar formulario y adjuntar documentos requeridos</li><li>Crear nuevo trámite</li><li>A través del mismo sistema, el usuario puede dar seguimiento a su trámite.</li></ul>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>1. En Línea</b></p> <p>El usuario puede realizar la solicitud de manera digital a través del <b>Portal Ciudadano</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Acceder al sitio web: <a href="https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/login">https://portalciudadano.guayas.gob.ec/portal-ciudadano/#/login</a></li><li>Crear usuario</li><li>Llenar ficha socioeconómica y guardar</li><li>Llenar formulario y adjuntar documentos requeridos</li><li>Crear nuevo trámite</li></ol> <p>A través del mismo sistema, el usuario puede dar seguimiento a su trámite.</p> <p><b>2. Presencial</b></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 2025	Mes 02	Volumen de Quejas 0	Volumen de Atenciones 0
2025	01	0	0