

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Enk para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o disponibles manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Directorio de por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la información Pública	Las personas naturales y jurídicas pueden acceder a la información de la Secretaría Nacional de la Administración Pública	Solicitud del usuario dirigida al Gerente General de CNT P.P	Solicitud del usuario para acceder a la información	1. El Delegado de la Gerencia General, envía, copia y entrega el responsable de información pública. 2. Analiza la información. 3. Analiza, prepara, respalda y entrega información.	08:00 a 17:00	Gratis	Dependiente del requerimiento hasta 82 horas	Ciudadanía en General	A través de Oficina a la Gerencia General	Dependencia documentación y Archivo Av. Amazonas 3827 y Corra 100, 18003000	Oficina	NO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	En línea	0	1	100%
2	Servicios Telefonía Fija	Servicio Líneas telefónicas para el segmento hogar o comercial	El cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact Center Centro de Atención 1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Llenar Solicitud y Contrato de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Llenar Solicitud y Contrato de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Para la contratación de productos, se ingresa en el sistema transaccional. 2. Cliente firma solicitud de Servicio y firma de Contrato de Servicio. 3. Se comunica al Cliente que el plazo de instalación se muestra hasta 3 días. 4. Llenar solicitud de Servicio y firma de Contrato de Prestación de Servicio. El departamento técnico realiza contacto con el Cliente para informar la visita al domicilio. 5. Para la contratación de Servicios Adicionales. 1. Cliente firma Solicitud de Servicio de consumo al Cliente que el plazo de instalación es hasta 48 horas.	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Costo sujeta al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gub.ec	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec Contact Center: 100, 18003000	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 100, 18003000	SI	SOLICITUD DE SERVICIO DE SERVICIO	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	9.916	118.902	91%
3	Servicios Adicionales de Telefonía Fija	Servicios adicionales asociados a la línea Telefónica como: Transferencia de llamadas, llamadas de llamadas, llamadas de llamadas (código secreto para llamadas de llamadas), suspensión temporal de línea, número reservado	Servicios adicionales asociados a la línea Telefónica como: Transferencia de llamadas, llamadas de llamadas, llamadas de llamadas (código secreto para llamadas de llamadas), suspensión temporal de línea, número reservado Centro de Atención 1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Llenar Solicitud y Contrato de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Llenar Solicitud y Contrato de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Cliente firma Solicitud de servicio. 2. Ingresar orden en Sistema Transaccional 3. La activación se realiza hasta 48 horas	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Costo sujeta al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gub.ec	Activación del servicio máximo 48 horas.	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 100, 18003000	SI	La contratación de los servicios es accesible a través de la página web www.cnt.gub.ec . Ingresar formulario de solicitud de cada servicio. Ejemplo: http://www.cnt.gub.ec/formulario/transferencia-de-llamadas	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	6.631	49.200	No disponibles
4	Servicio Internet Fijo	Los mejores planes de Internet Fijo con las mejores tarifas, por banda ancha o fibra óptica le permiten experimentar una nueva forma de navegar.	Los mejores planes de Internet Fijo con las mejores tarifas, por banda ancha o fibra óptica le permiten experimentar una nueva forma de navegar. Centro de Atención 1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Llenar Solicitud y Contrato de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Llenar Solicitud y Contrato de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Cliente firma Solicitud de servicio. 2. Firmo Contrato de Prestación de Servicio. 3. Ingresar orden en Sistema Transaccional 4. Se informa instrucciones del servicio. 5. La activación se realiza hasta 48 horas	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Costo sujeta al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gub.ec	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 100, 18003000	SI	SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	7.428	51.996	82%
5	Servicio de Telefonía por Suscripción	Nuestros Planes de Telefonía permiten distribuir de los mejores servicios de entretenimiento. Ofrecemos planes adaptados a las necesidades para acceder a la mejor programación.	Nuestros Planes de Telefonía permiten distribuir de los mejores servicios de entretenimiento. Ofrecemos planes adaptados a las necesidades para acceder a la mejor programación. Centro de Atención 1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Llenar Solicitud y Contrato de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Llenar Solicitud y Contrato de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Cliente firma Solicitud de servicio. 2. Firmo Contrato de Prestación de Servicio. 3. Ingresar orden en Sistema Transaccional 4. Se informa instrucciones del servicio. 5. La activación se realiza hasta 3 días	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Costo sujeta al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gub.ec	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 100, 18003000	SI	ANEXO A PERSONAL NATURAL DE CNT	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	5.113	35.761	87%
6	Servicios Telefonía Móvil Avanzada	Servicios de Telefonía y datos Móvil, ofrecemos planes Prepagos y Postpago de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes.	Servicios de Telefonía y datos Móvil, ofrecemos planes Prepagos y Postpago de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes. Centro de Atención 1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio. Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio. 4. Condición Prestación del Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Cliente firma solicitud y Contrato de Prestación de Servicio. 2. Firmo Contrato de Prestación de Servicio. 3. Se procede a ingresar la solicitud del Cliente en el sistema transaccional. 4. Se procede a la Activación del Servicio. 5. Se procede a la Activación del Servicio	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Costo sujeta al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gub.ec	Activación del servicio (5 minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 100, 18003000	SI	ANEXO A PERSONAL NATURAL DE CNT	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	3.895	46.727	88%
7	Debito Automático	Solicitud de Debito Automático de cuentas Bancarias y Tarjetas de crédito para cancelar los servicios contratados con CNT P.P	Solicitud de Debito Automático de cuentas Bancarias y Tarjetas de crédito para cancelar los servicios contratados con CNT P.P Centro de Atención 1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio. Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec . 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Presentación de cédula original y Papiré de votación. 2. Presentación de pasaporta de votación. 3. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio. 4. Autorización Bancaria Contact Center 1. Llamar al número 100 o 1800 100 100	1. Cliente firma solicitud de Servicio. 2. Se procede a ingresar la solicitud del Cliente en el sistema transaccional. 3. Se procede a la Activación del Servicio, el servicio de debito se activa en el cabo de la factura del mes siguiente.	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Gratis	Activación del servicio (5 minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 100, 18003000	SI	SOLICITUD DE SERVICIO DE CANCELACION	http://www.cnt.gub.ec www.cnt.gub.ec	5.721	68.661	No disponibles

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/11/2025
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	GERENCIA NACIONAL DE NEGOCIOS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ALEXANDRA SILVA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	alexandra.silva@cnt.gub.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	099-21 278 700 Ext. 2024