

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 detallan 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 (Días, Horas, 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 (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es 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 E.P.	Solicitud del usuario para acceder a la información	1. El Delegado de la Gerencia General, revisa, valida y designa al responsable de información pública. 2. Analiza bases de información. 3. Analiza y prepara respuesta y entrega información.	08H:00 a 17H:00	Gratis	Dependiendo del requerimiento hasta 02 horas	Ciudadanía en General	A través de Oficio a la Gerencia General	Dependencia documental y Archivo Av. Amazonas 1837 y Corra S&B, Vinahi.	Oficina	NO	VOLUNTAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	Link	0	0	100%
2	Servicio 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. Centros de Atención 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 300 o 1800-300-300	1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención).	1. Para la contratación de productos, se ingresa en el sistema transaccional 1. Cliente firma solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Servicio. 2. Se comunica al Cliente que el plan de instalación se envía hasta 3 días. 3. Prevo a la visita al domicilio del Cliente, el Departamento Técnico realiza contacto con el Cliente para informar la visita al domicilio. 4. Para la contratación de Servicios Adicionales 1. Cliente firma Solicitud de Servicio de consumo al Cliente que el plan de instalación en hasta 48 horas.	http://www.cnt.gub.ec/contacto	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos 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/contacto www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	VOLUNTAD DE SERVICIO TELEFONICO	http://www.cnt.gub.ec http://www.cnt.gub.ec/contacto	14.122	24.038	90%
3	Servicios Adicionales de Telefonía Fija	Servicios adicionales asociados a la línea telefónica como: Identificador de llamadas, llamada en espera, transferencia de llamadas, activación de llamadas, activación de llamadas (código secreto para bloqueo de llamadas, suspensión temporal de línea, número reservado.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact center. Centros de Atención 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 300 o 1800-300-300	1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Servicio	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/contacto	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a www.cnt.gub.ec	Activación del servicio dentro de 48 horas	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	http://www.cnt.gub.ec/contacto www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	La contratación de los servicios es accesible a través de la página web www.cnt.gub.ec , ingresando términos de solicitud en cada servicio. Ejemplo: http://www.cnt.gub.ec/telefonoservicio/activacion-codigo-secreto	http://www.cnt.gub.ec/telefonoservicio	7.200	13.831	No dispuestos
4	Servicio Internet Fijo	Los nuevos planes de Internet Fijo con los mejores tarifas, por banda ancha o fibra óptica le permiten experimentar una nueva forma de navegar.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact center. Centros de Atención 1. Presentación de cédula original y Papeleta de relación. 2. Llenar solicitud y Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 300 o 1800-300-300	1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención).	1. Cliente firma Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Ingresar orden en Sistema Transaccional 4. Se realiza instalación del servicio. 5. La activación se realiza hasta 48 horas	http://www.cnt.gub.ec/contacto	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos 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/contacto www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	VOLUNTAD DE SERVICIOS DE INTERNET	http://www.cnt.gub.ec/Internet	18.293	25.721	87%
5	Servicio de Televisión por Suscripción	Nuestros Planes de Televisión permiten disfrutar de los mejores canales, por banda ancha o fibra óptica le permiten experimentar una nueva forma de navegar.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact center. Centros de Atención 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud y Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 300 o 1800-300-300	1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención).	1. Cliente firma Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Ingresar orden en Sistema Transaccional 4. Se realiza instalación del servicio. 5. La activación se realiza hasta 3 días	http://www.cnt.gub.ec/contacto	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos 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/contacto www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	ANEXO 1 SERVICIOS DE TELEVISION POR SUSCRIPCION	http://www.cnt.gub.ec/televisionporpagar	9.295	14.408	88%
6	Servicio Telefonía Móvil Acreditada	Servicio de Prellamada y otros Movil, ofrecimos planes Prepaigo y Prepaigo de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact center. Centros de Atención 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud y Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 300 o 1800-300-300	1. Presentación de cédula original 2. Firma de solicitud de Servicio (Anexo 1 adjuntado del Servicio). 3. Contrato Prestación del Servicio	1. Cliente firma Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio 2. Se procede a ingresar la solicitud del Cliente en el sistema transaccional 3. Se procede a la Activación del Servicio	http://www.cnt.gub.ec/contacto	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos 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/contacto www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	ANEXO 2 PERSONAL TELEFONIA MOVIL	http://www.cnt.gub.ec/movil http://www.cnt.gub.ec/contacto	61.071	109.890	88%
7	Debito Automático	Solicitud de Débito Automático de cuentas Bancarias o Tarjetas de crédito para cancelar los servicios contratados con CNT E.P.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact center. Centros de Atención 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud y Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gub.ec 2. Llenar Formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 300 o 1800-300-300	1. Presentación de cédula original 2. Firma de solicitud de Servicio y Autorización Bancaria	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 débito se activa por el cobro de la factura del mes siguiente.	http://www.cnt.gub.ec/contacto	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/contacto www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gub.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	VOLUNTAD DE SERVICIO AUTOMATICO	http://www.cnt.gub.ec/debito http://www.cnt.gub.ec/contacto	3.864	9.587	No dispuestos

www.cnt.gub.ec

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	20/02/2016
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Mensual
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	LITERAL G) Gerencia Nacional de Negocios
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL G):	Alexandra Silva
COMBO 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:	099-213751 700 Ext. 2074