

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 o el ciudadano 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 (Días, Horas, Semanas)	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 (Enero-Junio)	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 base de información. 3. Analiza y prepara respuesta y entrega información.	08H:00 a 17H:00	Gratis	Dependiendo del requerimiento hasta 02 horas	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 504, Quito.	Oficina	NO	<a href="#">VOLUNTAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA</a>	<a href="#">LINK</a>	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. <b>Centros de Atención</b> 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio 3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> 2. Llenar Formulario de Servicio. <b>Contact Center</b> 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). 3. Cliente firma Solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio. 4. Para la contratación de Servicios Adicionales 1. Cliente firma Solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio. 2. Se comunica al Cliente que el plazo de instalación se muestra hasta 3 días. 3. Previa 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 y Firma de Contrato de Prestación de Servicio. 2. Se comunica al Cliente que el plazo de instalación se muestra hasta 48 horas.	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/instalacion</a>	08H:00 a 17H:00	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios <a href="#">registrados a <a href="#">www.cnt.gob.ec</a></a>	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/contacto</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">VOLUNTAD DE SERVICIO TELEFONO</a>	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec/instalacion</a>	5.865	77.124	90%
3	Servicios Adicionales de Telefonía Fija	Servicios adicionales asociados a la línea telefónica como: Identificador de Llamadas, Transferencia de Llamadas, Redada en espera, Transmisión de Llamadas, Mensaje de Bienvenida (bidge secreto para líneas de llamadas, suspensión temporal de línea, número reservado.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact center. <b>Centros de Atención</b> 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio 3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> 2. Llenar Formulario de Servicio. <b>Contact Center</b> 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 en el Sistema Transaccional 3. La activación se realiza hasta 48 horas	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/instalacion</a>	08H:00 a 17H:00	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios <a href="#">registrados a <a href="#">www.cnt.gob.ec</a></a>	Activación del servicio hasta 48 horas	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/contacto</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	La contratación de los servicios es accesible a través de la página web <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> , mediante formularios de solicitud en cada servicio <a href="#">https://www.cnt.gob.ec/instalacion/servicios/identificador-de-llamadas/</a>	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/Transferencia-llamadas/</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec/Redada-en-espera/</a>	8.580	60.276	No dispuestos
4	Servicio Internet Fijo	Los mejores planes de Internet Fijo con los mejores precios, 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. <b>Centros de Atención</b> 1. Presentación de cédula original y Papeleta de relación. 2. Llenar solicitud de Contrato de Prestación de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). 3. Cliente firma Solicitud de servicio 4. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> 2. Llenar Formulario de Servicio. <b>Contact Center</b> 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). 3. Cliente firma Solicitud de servicio 4. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. 5. La activación se realiza hasta 48 horas	1. Cliente firma Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Ingresar en el Sistema Transaccional 4. Se entrega instrucciones del servicio. 5. La activación se realiza hasta 48 horas	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/instalacion</a>	08H:00 a 17H:00	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios <a href="#">registrados a <a href="#">www.cnt.gob.ec</a></a>	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/contacto</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">VOLUNTAD DE SERVICIOS DE INTERNET</a>	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/Internet</a>	14.011	83.951	87%
5	Servicio de Telefonía por Suscripción	Nuestros Planes de Telefonía permiten disfrutar de los mejores servicios, 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. <b>Centros de Atención</b> 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). 3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> 2. Llenar Formulario de Servicio. <b>Contact Center</b> 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 en el Sistema Transaccional 4. Se entrega instrucciones del servicio. 5. La activación se realiza hasta 3 días	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/instalacion</a>	08H:00 a 17H:00	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios <a href="#">registrados a <a href="#">www.cnt.gob.ec</a></a>	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/contacto</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">ANEXO 1 SERVICIOS TELEFONIA TELEFONO</a>	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/Telefonia-telefono</a>	6.495	16.422	88%
6	Servicio Telefonía Móvil Asegurada	Servicio de Telefonía y datos móvil, ofrecimos planes Prepagos y Prepagos de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact center. <b>Centros de Atención</b> 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Contrato de Prestación de Servicio 3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> 2. Llenar Formulario de Servicio. <b>Contact Center</b> 1. Llamar al número 300 o 1800-300-300	1. Presentación de cédula original 2. Firma de solicitud de Servicio (Anexo 1) y Firma de solicitud del Servicio. 3. Contrato Prestación del Servicio	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	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/instalacion</a>	08H:00 a 17H:00	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios <a href="#">registrados a <a href="#">www.cnt.gob.ec</a></a>	Activación del servicio (5 minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/contacto</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">ANEXO 2 PERSONAL NATURAL Y JUR</a>	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/Prepagos</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec/Prepagos-de-acuerdo-a-la-necesidad-de-nuestros-clientes</a>	6.052	100.203	87%
7	Debito Automático	Solicitud de Débito Automático de cuentas bancarias o Tarjetas de crédito para cancelar los servicios contratados con CNT E.P.	<b>Centros de Atención</b> 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de Contrato de Prestación de Servicio	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.	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/instalacion</a>	08H:00 a 17H:00	Gratis	Activación del servicio (5 minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/contacto</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="#">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">VOLUNTAD DE SERVICIO AUTOMATICO</a>	<a href="#">https://www.cnt.gob.ec/Debito-Automatico</a> <a href="#">https://www.cnt.gob.ec/Debito-Automatico-de-cuentas-bancarias-y-tarjetas-de-credito-para-cancelar-los-servicios-contratados-con-cnt-e-p</a>	4.066	18.011	No dispuestos

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	09/11/2023
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	SECRETARÍA NACIONAL DE NEGOCIOS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ALEXANDER SILVA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:alexander.silva@cnt.gob.ec">alexander.silva@cnt.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	091-21-1751-700 Ext. 2074