

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 (En describir 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 dónde 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 (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 (S/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 acumulado	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 Información 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, valora y designa al responsable de información pública. 2. Analista busca información 3. Analista prepara respuesta y entrega información.	08h:00 a 17h:00	Gratuito	Dependiendo del requerimiento hasta 62 horas	Ciudadanía en General	A través de Oficio a la Gerencia General	Dependencia documentación y Archivo Av. Amazonas 3877 Corea East, Quito.	Oficina	NO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	Si. Pagina	0	0	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. Centros de Atención 1. Presentación de solicitud original 2. Llamar de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio 3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec 2. Llamar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de solicitud original 2. Llamar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Servicio. 3. Se comienza al Cliente que el plazo de instalación se maneja hasta 3 días. 3. Procede a la visita al domicilio del Cliente, el departamento técnico realiza contacto con el Cliente para informar la visita al domicilio. b) Para la contratación de Servicios Adicionales Se comienza al Cliente que el plazo de instalación es hasta 48 horas.	a) 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 comienza al Cliente que el plazo de instalación se maneja hasta 3 días. 3. Procede a la visita al domicilio del Cliente, el departamento técnico realiza contacto con el Cliente para informar la visita al domicilio. b) Para la contratación de Servicios Adicionales Se comienza al Cliente que el plazo de instalación es hasta 48 horas.	http://www.cnt.gob.ec/contacto/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gob.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.gob.ec/contacto/ www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	SOLICITUD DE SERVICIO TELEFONICO	www.cnt.gob.ec http://www.cnt.gob.ec/contacto/	13.401	174.319	90%
3	Servicios Adicionales de Telefonía Fija	Servicios adicionales asociados a la línea Telefónica como: Identificador de llamadas, llamada en espera, Transferencia de llamadas, bloqueo de llamadas, detalle 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 solicitud original 2. Llamar de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio 3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec 2. Llamar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de solicitud original 2. Llamar solicitud de Servicio	1. Cliente firma solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. La activación se realiza hasta 48 horas	http://www.cnt.gob.ec/contacto/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gob.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.gob.ec/contacto/	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	La contratación de los servicios es accesible a través de la página web www.cnt.gob.ec , incorporando formularios de solicitud en cada servicio (Ejemplo: http://www.cnt.gob.ec/telefonoservicio/servicio-suspension-temporal)	http://www.cnt.gob.ec/telefonoservicio/servicio-suspension-temporal	56.115	446.901	No disponibles
4	Servicio Internet Fijo	Los mejores planes de Internet Fijo con los mejores tarifas, por banda ancha o fibra óptica le permitiendo 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 solicitud original y Papelita de solicitud. 2. Llamar de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio 3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec 2. Llamar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de solicitud original y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Puntos de Atención).	1. Cliente firma Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Se informa instrucciones del servicio 4. La activación se realiza hasta 48 horas	http://www.cnt.gob.ec/contacto/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gob.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.gob.ec/contacto/	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET	http://www.cnt.gob.ec/Internet/	15.011	142.536	94%
5	Servicio de Televisión por Suscripción	Nuestros Planes de Televisión permiten disfrutar de los mejores canales de entretenimiento. Ofrecemos planes ajustados a las necesidades para acceder a la mejor programación.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, contact center. Centros de Atención 1. Presentación de solicitud original 2. Llamar de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio 3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente. Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec 2. Llamar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de solicitud original 2. Llamar solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Puntos de Atención).	1. Cliente firma Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Se informa instrucciones del servicio 4. La activación se realiza hasta 3 días	http://www.cnt.gob.ec/contacto/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gob.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.gob.ec/contacto/	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	ANEXO A SOLICITUD SERVICIO TELEVISION	http://www.cnt.gob.ec/televisio/	5.288	191.579	90%
6	Servicios Telefonía Móvil Avanzada	Servicio de Telefonía y datos Móvil, ofrecemos planes Prepagado y Postpago de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes.	Centros de Atención 1. Presentación de solicitud original 2. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio. Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec 2. Llamar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de solicitud original 2. Firma de solicitud de Servicio (Anexo A condiciones 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	http://www.cnt.gob.ec/contacto/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro producto y servicios ingresando a www.cnt.gob.ec	Activación del servicio (5 minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional	http://www.cnt.gob.ec/contacto/	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	ANEXO A SOLICITUD DE SERVICIOS MOVILES CON CONTRATO	http://www.cnt.gob.ec/contacto/ http://www.cnt.gob.ec/movil/	105.567	860.316	85%
7	Debito Automático	Solicitud de Débito Automático de cuentas bancarias o Tarjetas de Crédito para cancelar los servicios contratados con CNT E.P.	Centros de Atención 1. Presentación de solicitud original 2. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio.	1. Presentación de solicitud original 2. Firma de solicitud de Servicio - 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 para el cobro de la factura del mes siguiente.	http://www.cnt.gob.ec/contacto/	Gratuito	Activación del servicio (5 minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional	http://www.cnt.gob.ec/contacto/	Oficinas a nivel nacional Contact Center: 100, 1800100100	SI	SOLICITUD DEBITO AUTOMATICO	http://compras.cnt.gob.ec/seg/autorizacion-debito-automatico-de-servicios	6.213	37.559	No disponibles
Fuente de Datos: Ciudadanos 2014																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	12/12/2017	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	GERENCIA NACIONAL DE NEGOCIOS	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	ALEXANDRA SALVA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	alexandra.salva@cnt.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	(591-2) 3731 700 Ext. 20074	