

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 (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) | 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 (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 Administración Pública | Solicitud del usuario dirigida al Gerente General de CNT EP | 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. Analista busca información 3. Analista prepara respuesta y entrega información. | 08h:00 a 17h:00 | Gratis | Dependiendo del requerimiento hasta 62 horas | Ciudadanía en General | A través de Oficio a la Gerencia General | Dependencia documentación y Archivo Av. Amazonas 3837 y Corra Edf. Vivafé. | Oficina | NO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | No aplica | 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 cédula original 2. Llenar 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. Llenar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 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 Puntos de Atención) | 1. Para la contratación de productos, se ingresa en el sistema transaccional 1. Cliente llena solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Servicio. 2. Se comunica al Cliente que el plazo de instalación se maneja hasta 3 días. 3. Previo 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 llena Solicitud de Servicio Se comunica al Cliente que el plazo de instalación es hasta 48 horas. | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ | Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestros productos 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 | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ 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 https://www.cnt.gob.ec/telefono/ | 10.578 | 20.821 | 96% |
| 3 | Servicios Adicionales de Telefonía Fija | Servicios adicionales asociados a la línea telefónica como: Identificación de llamadas, llamada en espera, Transferencia de llamadas, duplicado 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 cédula original 2. Llenar 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. Llenar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud de servicio | 1. Cliente llena Solicitud de servicio 2. Ingresa orden en Sistema Transaccional 3. La activación se realiza hasta 48 horas. | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ | Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestros productos 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 | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ Chat Contact Center: 100, 1800100100 | Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat página web Contact Center: 100, 1800100100 | SI | La contratación de los servicios es accesible a través de la página web www.cnt.gob.ec , incorpora formulario de solicitud en cada servicio ejemplo: http://www.cnt.gob.ec/telefono/servicio/identificacion-de-llamadas/ | https://www.cnt.gob.ec/telefono/servicio/identificacion-de-llamadas/ | 19.662 | 42.250 | No disponemos |
| 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. | 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 Papelera de votación. 2. Llenar 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. Llenar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 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 Puntos de Atención) | 1. Cliente llena Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Ingresa orden en Sistema Transaccional 4. Se informa Instrucciones del servicio 3. La activación se realiza hasta 48 horas | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ | Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestros productos 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 | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ Chat Contact Center: 100, 1800100100 | Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat página web Contact Center: 100, 1800100100 | SI | SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET | https://www.cnt.gob.ec/internet/ | 12.046 | 29.387 | 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 cédula original 2. Llenar 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. Llenar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 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 Puntos de Atención) | 1. Cliente llena Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Ingresa orden en Sistema Transaccional 4. Se informa Instrucciones del servicio 3. La activación se realiza hasta 3 días. | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ | Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestros productos 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 | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ Chat Contact Center: 100, 1800100100 | Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat página web Contact Center: 100, 1800100100 | SI | ANEXO A SOLICITUD SERVICIO TELEVISION | https://www.cnt.gob.ec/televisio/planes-suscrip/ | 5.869 | 10.272 | 95% |
| 6 | Servicios Telefonía Móvil Avanzada | Servicio de Telefonía y datos Móvil, ofrecemos planes Prepago y Postpago 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. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio. Página Web 1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec 2. Llenar formulario de Servicio. Contact Center 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 1. Presentación de cédula original 2. Firma de Solicitud de Servicio (Anexo A condiciones 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 | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ | Costo sujeto al tipo de servicio. Consulte nuestros productos 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 | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ Chat Contact Center: 100, 1800100100 | Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat página web Contact Center: 100, 1800100100 | SI | ANEXO A SOLICITUD DE SERVICIOS MOVILES CON CONTRATO | https://www.cnt.gob.ec/movil/ https://www.cnt.gob.ec/comunicacion/ | 91.630 | 51.629 | 85% |
| 7 | Débito Automático | Solicitud de Débito Automático de cuentas bancarias o Tarjetas de crédito para cancelar los servicios contratados con CNT EP | 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. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio. | 1. Presentación de cédula 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. | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ | Gratis | Activación del servicio (5 minutos) | Ciudadanía en general | Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional | https://www.cnt.gob.ec/contacto/ Chat Contact Center: 100, 1800100100 | Oficinas a nivel nacional Contact Center: 100, 1800100100 | SI | SOLICITUD DEBITO AUTOMATICO | http://corporativo.cnt.gob.ec/web-content/uploads/2015/08/solicitud-de-debito-bancario.pdf | 6.789 | 3.207 | No disponemos |
| | | | | | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | | | | | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 24/03/2018 | | | | | | | |
| FRECÜENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| 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.gob.ec | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (593) 21 8731 700 Ext. 20074 | | | | | | | |