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, teléfono	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 período (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 Secretaria 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, 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 3837 y Corea Edif. Vivaldi.	Oficina	NO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	No Aplica	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. **Centros de Atención** 1. Presentación de cédula original y Papeleta 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. Presentación de papeleta de votación 3. Llenar solicitud de Servicio y firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega el momento de la atención en Puntos de Atención).	a) 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. b) 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/contactos/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a www.cnt.gob.ec	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	https://www.cnt.gob.ec/contacto/	- 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/hogar/telefonia/	9.916	118.992	91%
3	Servicios Adicionales de Telefonía Fija	Servicios adicionales asociados a la línea Telefónica como: Identificador 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 y Papeleta 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. Presentación de papeleta de votación 3. 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/contactos/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a www.cnt.gob.ec	Activación del servicio máximo 48 horas	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	https://www.cnt.gob.ec/contacto/	- 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 cnt.gob.ec, incorpora formulario de solicitud en cada servicio Ejemplo: https://www.cnt.gob.ec/telefonia/servicio/identificador-de-llamadas/	https://www.cnt.gob.ec/telefonia/servicios-adicionales/	6.631	49.000	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 Papeleta 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. Presentación de papeleta de votación 3. Llenar solicitud de Servicio y firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega el 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 5. La activación se realiza hasta 48 horas	https://www.cnt.gob.ec/contactos/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a www.cnt.gob.ec	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	https://www.cnt.gob.ec/contacto/	- 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/	7.428	51.996	82%
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 y Papeleta 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. Presentación de papeleta de votación 3. Llenar solicitud de Servicio y firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega el 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 5. La activación se realiza hasta 3 días	https://www.cnt.gob.ec/contactos/	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a www.cnt.gob.ec	Instalación del Servicio hasta 3 días.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	https://www.cnt.gob.ec/contacto/	- Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec - Chat página web - Contact Center: 100 , 1800100100	SI	ANEXO 1 SOLICITUD SERVICIO TELEVISION	https://www.cnt.gob.ec/tv/plan/plan-super/	5.113	35.791	87%
6	Servicios Telefonía Móvil Avanzada	Servicio de Telefonía y datos Móvil, ofrecemos planes Prepago y Pospago de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes.	**Centros de Atención** 1. Presentación de cédula original y Papeleta de votación. 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. Presentación de papeleta de votación 3.Firma de solicitud de Servicio (Anexo A condiciones del Servicio). 4. 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/contactos/	Costo sujeto al tipo de servicio. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a www.cnt.gob.ec	Activación del servicio (15minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los centros de atención a nivel nacional	https://www.cnt.gob.ec/contacto/	- Oficinas a nivel nacional - Página Web www.cnt.gob.ec - Chat página web - Contact Center: 100 , 1800100100	SI	ANEXO A PERSONA NATURAL CNT	https://www.cnt.gob.ec/movil/ https://www.cnt.gob.ec/movil/equipos/	3.895	46.737	88%
7	Débito Automático	Solicitud de Débito Automatico de cuentas bancarias o Tarjetas de crédito para cancelar los servicios contratados con CNT E.P	**Centros de Atención** 1. Presentación de cédula original y Papeleta de votación. 2. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio.	1. Presentación de cédula original 2. Presentación de papeleta de votación 3.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 debito se activa para el cobro de la factura del mes siguiente.	https://www.cnt.gob.ec/contactos/	Gratuitito	Activación del servicio (15minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todas los centros de atención a nivel nacional	https://www.cnt.gob.ec/contacto/	- Oficinas a nivel nacional Contact Center: 100 , 1800100100	SI	SOLICITUD DEBITO AUTOMATICO	http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2014/09/autorizacion_debito_bancario.pdf	5.723	68.681	No disponemos

	Portal de Trámites Ciudadanos
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/09/2015
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	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:	(593-2) 3731 700 Ext. 20074