

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 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)	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 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 (Ene-Jun)	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 papeles, respuestas y entrega información.	08H:00 a 17H:00	Gratis	Dependiendo del requerimiento hasta 82 horas	Ciudadanía en General	A través de Oficio a la Gerencia General	Dependencia documental y Archivo Av. Amazonas 1937 y Corva 504, Tumbaco	Oficina	NO	VOLUNTAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	LINK	0	1	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. Cómo 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.gob.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 plano de instalación se envía 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 de consumo al Cliente que el plano de instalación en hasta 48 horas.	http://www.cnt.gob.ec/contacto	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 todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	http://www.cnt.gob.ec/contacto www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	VOLUNTAD DE SERVICIO TELEFONIA	http://www.cnt.gob.ec http://www.cnt.gob.ec/contacto	9.916	118.992	91%
3	Servicios Adicionales de Telefonía Fija	Servicios adicionales asociados a la línea telefónica como: Identificador de Llamadas, 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. Cómo 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.gob.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.gob.ec/contacto	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a www.cnt.gob.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.gob.ec/contacto www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	La contratación de los servicios es accesible a través de la página web www.cnt.gob.ec , ingresando términos de solicitud en cada servicio. Ejemplo: http://www.cnt.gob.ec/telefoniaserviciosadicionales	http://www.cnt.gob.ec/telefoniaserviciosadicionales	6.611	49.000	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. Cómo de Atención 1. Presentación de cédula original y Papeles 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.gob.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.gob.ec/contacto	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 todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	http://www.cnt.gob.ec/contacto www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	VOLUNTAD DE SERVICIOS DE INTERNET	http://www.cnt.gob.ec/Internet	7.428	51.996	82%
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. Cómo 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.gob.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.gob.ec/contacto	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 todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	http://www.cnt.gob.ec/contacto www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	ANEXO 1 SERVICIOS TELEFONIA TELEFONIA	http://www.cnt.gob.ec/telefoniasuscripcion	5.113	25.791	87%
6	Servicio Telefonía Móvil Asegurada	Servicio de Predefinido y activación Móvil, ofreciendo planes Prepaago y Prepaago de acuerdo a la necesidad de nuestros clientes.	El Cliente puede solicitar los servicios a través de Centros de atención, página web, Contact center. Cómo 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.gob.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 2) y Firma de Contrato de 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 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	http://www.cnt.gob.ec/contacto www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	ANEXO 2 PERSONAL TELEFONIA FIC	http://www.cnt.gob.ec/telefoniamovil http://www.cnt.gob.ec/contacto	3.895	48.727	88%
7	Debito Automático	Solicitud de Débito Automático de cuentas Bancarias o Tarjetas de crédito para cancelar los servicios contratados con CNT E.P.	Cómo de Atención 1. Presentación de cédula original 2. Llenar solicitud y 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.	http://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	http://www.cnt.gob.ec/contacto www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	VOLUNTAD DE SERVICIO AUTOMATICO	http://www.cnt.gob.ec/credito http://www.cnt.gob.ec/contacto http://www.cnt.gob.ec/credito	5.723	48.682	No dispuestos

[Código de Transparencia Ciudadanos 3976](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	11/01/2024
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Anual
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	LITERAL G) 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:	399-21373 700 Ext. 2074