

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 detallan 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 (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 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 y prepara respuesta y entrega información.	08H:00 a 17H:00	Gratis	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 Corva 504, Viaducto	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 (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="http://www.cnt.gob.ec">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).	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 comunica al Cliente que el plan 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. b) Para la contratación de Servicios Adicionales 1. Cliente firma Solicitud de Servicio de consumo al Cliente que el plan de instalación en hasta 48 horas.	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</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="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a> <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">VOLUNTAD DE SERVICIO TELEFONICO</a>	<a href="http://www.cnt.gob.ec">http://www.cnt.gob.ec</a> <a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	4.270	45.830	90%
3	Servicios Adicionales de Telefonía Fija	Servicios adicionales asociados a la línea telefónica como: Identificador de llamadas, llamada en espera, transferencia de llamadas, activación de llamadas, activación de llamadas (código secreto para llamadas de emergencia), 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 (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="http://www.cnt.gob.ec">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 orden en Sistema Transaccional 3. La activación se realiza hasta 48 horas	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a>	Activación del servicio dentro de 48 horas	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional y canales virtuales	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="http://www.cnt.gob.ec">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="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a> , ingresando términos de solicitud en cada servicio. Ejemplo: <a href="http://www.cnt.gob.ec/telefonoservicio/activacionde">http://www.cnt.gob.ec/telefonoservicio/activacionde</a>	<a href="http://www.cnt.gob.ec/telefonoservicio/activacionde">http://www.cnt.gob.ec/telefonoservicio/activacionde</a>	5.500	30.770	No dispuestos
4	Servicio Internet Fijo	Los mejores planes de Internet Fijo con los mejores precios, por banda ancha o fibra óptica le permite 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 y Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="http://www.cnt.gob.ec">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 orden en Sistema Transaccional 4. Se entrega instrucciones del servicio. 5. La activación se realiza hasta 48 horas	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</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="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">VOLUNTAD DE SERVICIOS DE INTERNET</a>	<a href="http://www.cnt.gob.ec/Internet">http://www.cnt.gob.ec/Internet</a>	6.396	45.941	87%
5	Servicio de Telefonía por Suscripción	Nuestros Planes de Telefonía permiten disfrutar de los mejores servicios, por banda ancha o fibra óptica le permite 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 y Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega al momento de la atención en Punto de Atención). <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="http://www.cnt.gob.ec">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 orden en Sistema Transaccional 4. Se entrega instrucciones del servicio. 5. La activación se realiza hasta 3 días	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</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="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">ANEXO A SERVICIOS TELEFONICOS</a>	<a href="http://www.cnt.gob.ec/telefonoservicio">http://www.cnt.gob.ec/telefonoservicio</a>	4.275	22.330	88%
6	Servicio Telefonía Móvil Acreditada	Servicio de Predefinido y activación Móvil, ofreciendo planes Prepagado 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. <b>Centros de Atención</b> 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). <b>Página Web</b> 1. Ingresar al portal <a href="http://www.cnt.gob.ec">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 A) y Contrato Prestación 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	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Costo sujeto al tipo de producto. Consulte nuestro productos y servicios ingresando a <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a>	Activación del servicio (5 minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">ANEXO A PERSONAL TELEFONICO</a>	<a href="http://www.cnt.gob.ec/movil">http://www.cnt.gob.ec/movil</a> <a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	3.555	78.381	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 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 para el cobro de la factura del mes siguiente.	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Gratis	Activación del servicio (5 minutos)	Ciudadanía en general	Se atiende en todos los centros de atención a nivel nacional	<a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	Oficina a nivel nacional Página Web <a href="http://www.cnt.gob.ec">www.cnt.gob.ec</a> Chat Contact Center: 300, 1800300300	SI	<a href="#">VOLUNTAD DE SERVICIO AUTOMATICO</a>	<a href="http://www.cnt.gob.ec/debito">http://www.cnt.gob.ec/debito</a> <a href="http://www.cnt.gob.ec/contacto">http://www.cnt.gob.ec/contacto</a>	3.020	18.580	No dispuestos

[www.cnt.gob.ec](http://www.cnt.gob.ec)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	10/05/2024
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 DEL LITERAL G):	Alexandra Silva
COMBO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:alexandra.silva@cnt.gob.ec">alexandra.silva@cnt.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	099-213751700 Ext. 2074