

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 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)	Tipo 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 (web)	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	Los permisos, notificaciones y justificaciones 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 entrega al responsable de información pública. 2. Analiza buena información. 3. Analiza programa, respaldos y entrega información.	08h:00 a 17h:00	Gratis	Dependiendo del requerimiento hasta 62 horas	Ciudadanía en General	A través de Oficina a la Gerencia General	Dependencia documentación y Archivo Av. Amazonas 3837 y Corra 100, Tumbuc.	Oficina	NO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	No aplica	0	0	100%
2	Servicio Telefonía Fija	Servicio línea telefónica para el segmento hogar - 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. Línea 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. Usar formulario de Servicio. Contact Center: 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de cédula original 2. Línea de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega el momento de la atención en Puntos de Atención).	4) Para la contratación de productos, se ingresan en el sistema transaccional. 5. Cliente firma solicitud de Servicio y firma de Contrato de Servicio. 2. Se suministra al Cliente que el plan de prestación se entrega 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. 5. Cliente firma Solicitud de Servicio 6. Comentar al Cliente que el plan de instalación se realiza hasta 48 horas.		Costo sujeto al tipo de producto. Consultar 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/contact-center	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	SOLICITUD DE SERVICIO TELEFÓNICO	http://www.cnt.gob.ec http://www.cnt.gob.ec/contact-center		14.911	81.710	90%
3	Servicio Adicionales de Telefonía Fija	Servicios adicionales asociados a la línea telefónica como: Identificador de llamadas, Transferencia de llamadas, Reducción de llamadas, detección de llamadas colgado severo para bloqueo de llamadas, suspensión temporal de línea, notificaciones de llamadas.	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. Línea 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. Usar formulario de Servicio. Contact Center: 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de cédula original 2. Línea de Solicitud de Servicio	1. Cliente firma Solicitud de servicio 2. Ingresar en el Sistema Transaccional 3. La activación se realiza hasta 48 horas		Costo sujeto al tipo de producto. Consultar 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/contact-center	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 , mediante formularios de solicitud en cada servicio disponible. (http://www.cnt.gob.ec/telefoniaservicios/telefoniaservicios)	http://www.cnt.gob.ec/telefoniaservicios/telefoniaservicios		23.322	170.035	No disponibles
4	Servicio Internet Fijo	Los mejores planes de Internet Fijo con los mejores tarifas, por banda ancha o fibra óptica (a los permisos regulatorios) en 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 Pasaporte de verificación. 2. Línea 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. Usar formulario de Servicio. Contact Center: 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de cédula original 2. Línea de Solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega el momento de la atención en Puntos de Atención).	1. Cliente firma Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Ingresar en el Sistema Transaccional 4. Se informa instrucciones del servicio 5. La activación se realiza hasta 48 horas		Costo sujeto al tipo de producto. Consultar 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/contact-center	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/contact-center		17.297	60.576	87%
5	Servicio de Televisión por suscripción	Mejores Planes de Televisión permitiendo disfrutar de los mejores canales de entretenimiento. Ofrecemos planes adaptados 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. Cómo de Atención: 1. Presentación de cédula original 2. Línea 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. Usar formulario de Servicio. Contact Center: 1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100	1. Presentación de cédula original 2. Línea de Solicitud de Servicio y Firma de Contrato de Prestación de Servicio (Se entrega el momento de la atención en Puntos de Atención).	1. Cliente firma Solicitud de servicio 2. Firma Contrato de Prestación de Servicio 3. Ingresar en el Sistema Transaccional 4. Se informa instrucciones del servicio 5. La activación se realiza hasta 3 días.		Costo sujeto al tipo de producto. Consultar 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/contact-center	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	ANEXO 1 SOLICITUD SERVICIO TELEVISIÓN	http://www.cnt.gob.ec/whatsapp/cnt-gob-ec		8.412	52.211	88%
6	Servicio Telefonía Móvil Avanzada	Servicio de Telefonía y datos Móvil, ofrecemos 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. Cómo 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. Usar 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 de Cliente en el sistema transaccional 3. Se procede a la Activación del Servicio		Costo sujeto al tipo de producto. Consultar 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/contact-center	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	ANEXO 1 SOLICITUD DE SERVICIOS MÓVILES CON CONDADO	http://www.cnt.gob.ec/contact-center		68.947	358.896	87%
7	Débito Automático	Solicitud de Débito Automático de cuentas bancarias a través de órdenes para cancelar los servicios contratados con CNT E.P	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. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de Servicio.	1. Presentación de cédula original	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.		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/contact-center	Oficinas a nivel nacional Página Web www.cnt.gob.ec Chat Contact Center: 100, 1800100100	SI	SOLICITUD DE DÉBITO AUTOMÁTICO	http://www.cnt.gob.ec/contact-center		3.390	16.886	No disponibles

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/09/2017
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	GERENCIA NACIONAL DE NEGOCIOS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ALEXANDRA SILVA
CORREO ELECTRÓNICO DEL 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:	199-21 8716 700 Ext. 20074