**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, | 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.<br>2. Analista busca información<br>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<br>Av. Amazonas 3837 y Corea Edif. Vivaldi. | 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.<br>**Centros de Atención**<br>1. Presentación de cédula original<br>2. Llenar de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio.<br>3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente.<br>**Página Web**<br>1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec<br>2. Llenar formulario de Servicio.<br>**Contact Center**<br>1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 1. Presentación de cédula original<br>2. 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<br>1. Cliente llena solicitud de Servicio y firma de Contrato de Servicio.<br>2. Se comunica al Cliente que el plazo de instalación se maneja hasta 3 días.<br>3. Previo a la visita al domicilio del Cliente, el departamento técnico realiza contacto con el Cliente para informar la visita al domicilio.<br>b) Para la contratación de Servicios Adicionales<br>1. Cliente llena Solicitud de Servicio<br>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/contactos/ | - Oficinas a nivel nacional<br>- Página Web www.cnt.gob.ec<br>- Chat<br>- Contact Center: 100 , 1800100100 | Si | SOLICITUD DE SERVICIO TELEFONICO | www.cnt.gob.ec https://www.cnt.gob.ec/telefonia/ | 10.243 | 10.243 | 96% |
| 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.<br>**Centros de Atención**<br>1. Presentación de cédula original<br>2. Llenar de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio.<br>3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente.<br>**Página Web**<br>1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec<br>2. Llenar formulario de Servicio.<br>**Contact Center**<br>1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 1. Presentación de cédula original<br>2. Llenar solicitud de Servicio | 1. Cliente llena Solicitud de servicio<br>2. Ingresa orden en Sistema Transaccional<br>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/contactos/ | - Oficinas a nivel nacional<br>- Página Web www.cnt.gob.ec<br>- Chat página web<br>- 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/ | 22.588 | 22.588 | 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.<br>**Centros de Atención**<br>1. Presentación de cédula original y Papeleta de votación.<br>2. Llenar de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio.<br>3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente.<br>**Página Web**<br>1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec<br>2. Llenar formulario de Servicio.<br>**Contact Center**<br>1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 1. Presentación de cédula original<br>2. 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<br>2. Firma Contrato de Prestación de Servicio<br>3. Ingresa orden en Sistema Transaccional<br>4. Se informa instrucciones del servicio<br>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/contactos/ | - Oficinas a nivel nacional<br>- Página Web www.cnt.gob.ec<br>- Chat página web<br>- Contact Center: 100 , 1800100100 | Si | SOLICITUD DE SERVICIO DE INTERNET | https://www.cnt.gob.ec/internet/ | 17.341 | 17.341 | 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.<br>**Centros de Atención**<br>1. Presentación de cédula original<br>2. Llenar de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio.<br>3. Se entrega copia de solicitud de servicio al Cliente.<br>**Página Web**<br>1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec<br>2. Llenar formulario de Servicio.<br>**Contact Center**<br>1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 1. Presentación de cédula original<br>2. Llenar solicitud de Servicio y firma de 3. Contrato de Prestación de Servicio ( Se entrega el momento de la atención en Puntos de Atención). | 1. Cliente llena Solicitud de servicio<br>2. Firma Contrato de Prestación de Servicio<br>3. Ingresa orden en Sistema Transaccional<br>4. Se informa instrucciones del servicio<br>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/contactos/ | - Oficinas a nivel nacional<br>- Página Web www.cnt.gob.ec<br>- Chat página web<br>- Contact Center: 100 , 1800100100 | Si | ANEXO 1 SOLICITUD SERVICIO TELEVISION | https://www.cnt.gob.ec/tv/plan/planes-super/ | 4.403 | 4.403 | 95% |
| 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**<br>1. Presentación de cédula original<br>2. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio.<br>**Página Web**<br>1. Ingresar al portal www.cnt.gob.ec<br>2. Llenar formulario de Servicio.<br>**Contact Center**<br>1. Llamar al número 100 ó 1800-100-100 | 1. Presentación de cédula original<br>2.Firma de solicitud de Servicio (Anexo A condiciones del Servicio).<br>3. Contrato Prestación del Servicio | 1.Cliente firma solicitud y Contrato de Prestación de Servicio<br>2. Se procede a ingresar la solicitud del Cliente en el sistema transaccional<br>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/contactos/ | - Oficinas a nivel nacional<br>- Página Web www.cnt.gob.ec<br>- Chat página web<br>- Contact Center: 100 , 1800100100 | Si | ANEXO A SOLICITUD DE SERVICIOS MOVILES CON CONTRATO | https://www.cnt.gob.ec/movil/ https://www.cnt.gob.ec/movil/equipos/ | 51.629 | 51.629 | 85% |
| 7 | Débito Automático | Solicitud de Débito Automático de cuentas bancarias o Tarjetas de crédito para cancelar los servicios contratados con CNT E.P | **Centros de Atención**<br>1. Presentación de cédula original<br>2. Firma de Solicitud y Contrato de Prestación de servicio. | 1. Presentación de cédula original<br>2.Firma de solicitud de Servicio - Autorización Bancaria | 1.Cliente firma solicitud de Servicio<br>2. Se procede a ingresar la solicitud del Cliente en el sistema transaccional<br>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/contactos/ | Gratuito | Activación del servicio (15minutos) | Ciudadanía en general | Se atiende en todas los centros de atención a nivel nacional | https://www.cnt.gob.ec/contactos/ | - Oficinas a nivel nacional<br>- Contact Center: 100 , 1800100100 | Si | SOLICITUD DEBITO AUTOMATICO | http://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2015/08/solicitud_de_debito_bancario.pdf | 3.200 | 3.200 | No disponemos |
| | | | | | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31/01/2018 |
| **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 |