

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) PREPAGO MASIVO PERSONA NATURAL							
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES							
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas naturales que requieran el servicio de telecomunicaciones móviles, cuando la forma de pago es previa a la entrega del servicio. Servicio orientado a personas naturales que permite a los usuarios comunicarse a través de un dispositivo móvil mediante la transmisión, emisión y recepción de voz o datos móviles.							
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Personas naturales nacidas en territorio ecuatoriano y que cumplan con los requisitos de ciudadanía, es decir, el ciudadano o ciudadana debe contar con una edad igual o mayor a dieciocho años (18).</p> <p>Personas extranjeras pueden acceder al servicio presentando su pasaporte y cumpliendo con la mayoría de edad que dicta la ley ecuatoriana, dieciocho años (18).</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>							
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Disfrutar de los mejores beneficios en planes de servicios móviles</li></ul>							
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <table><thead><tr><th>Nombre del Requisito</th><th>Emisor del Requisito</th><th>Descripción del Requisito</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cédula de Identidad</td><td>REGISTRO CIVIL</td><td>Es el documento de identificación de un ciudadano</td></tr></tbody></table> <hr/>		Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito	Cédula de Identidad	REGISTRO CIVIL	Es el documento de identificación de un ciudadano
Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito						
Cédula de Identidad	REGISTRO CIVIL	Es el documento de identificación de un ciudadano						
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico)</li><li>Despejar dudas sobre el servicio</li><li>Llenar y firmar solicitud y contrato (presencial)</li><li>Recibir servicio</li></ol> <p><b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p>							

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Centros de Atención Presencial a nivel nacional (Oficinas): de acuerdo al horario de cada Centro / Puntos de Atención en Centros Comerciales: de lunes a domingo, de acuerdo al horario del centro comercial / Atención telefónica: todos los días, 24 horas. Encuentre la agencia más cercana a Usted en el siguiente link: <https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal>

Base Legal

- [Ley Orgánica de Telecomunicaciones](#). Art. ARTÍCULO 22 NUMERAL 2.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** BACK OFFICE SAC  
**Correo Electrónico:** [tramites.n2@cnt.gob.ec](mailto:tramites.n2@cnt.gob.ec)  
**Teléfono:** 1800 100 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	02	0	3432
2026	01	0	3316
2025	12	0	3739
2025	11	0	3449
2025	10	0	3585
2025	09	0	3834
2025	08	0	4441
2025	07	0	4441
2025	06	0	3438
2025	05	0	4054
2025	04	0	3319
2025	03	0	3491
2025	02	0	3044

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2025	01	0	3536
2024	12	0	3302
2024	11	0	4917
2024	10	0	4723
2024	09	0	3231
2024	08	0	3367
2024	07	0	3534
2024	06	0	2740
2024	05	0	3417
2024	04	0	3516
2024	03	0	2884
2024	02	0	2713
2024	01	0	2689
2023	12	0	2333
2023	11	0	2713
2023	10	0	2563
2023	09	0	2103
2023	08	0	3184
2023	07	0	2278
2023	06	0	2378
2023	05	0	3461
2023	04	0	2689
2023	03	0	3222
2023	02	0	2135

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2023	01	0	2315
2022	12	0	2766
2022	11	0	2484
2022	10	0	2446
2022	09	0	2528
2022	08	0	2622
2022	07	0	1991
2022	06	0	2225
2022	05	0	2107
2022	04	0	2142
2022	03	0	2739
2022	02	0	1904
2022	01	0	1696
2021	12	0	2238
2021	11	0	1436
2021	10	0	1889
2021	09	0	1785
2021	08	0	1036
2021	07	0	624
2021	06	0	1721
2021	05	0	1326
2021	04	0	1340
2021	03	0	1588
2021	02	0	1561

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2021	01	0	1563
2020	12	0	2011
2020	11	0	1720
2020	10	0	1945
2020	09	0	2244
2020	08	0	1597
2020	07	0	1762
2020	06	0	1238
2020	05	0	345
2020	04	0	99
2020	03	0	1411
2020	02	0	2397
2020	01	0	4718
2019	12	0	4475
2019	11	0	3053
2019	10	0	2690
2019	09	0	3179
2019	08	0	3579
2019	07	0	65207
2019	06	0	39220
2019	05	0	1766
2019	04	0	41638
2019	03	0	4524
2019	02	0	2880

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2019	01	0	3329
2018	09	0	7092
2017	12	0	63829