

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) PORTABILIDAD PREPAGO MASIVO PERSONA NATURAL								
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES								
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas naturales que mantiene un plan prepago y requieran el cambio de operador del servicio de telecomunicaciones móviles, conservando su número. Servicio orientado a personas naturales que permite que los usuarios se comuniquen a través de un dispositivo móvil mediante la transmisión, emisión y recepción de voz o datos móviles.								
<b>¿A quién está dirigido?</b>	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).  <b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.								
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.  <b>Resultado a obtener:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Continuar disfrutando del servicio contratado con mayores beneficios</li></ul>								
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<b>Requisitos Generales:</b> <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>			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							

### ¿Cómo hago el trámite?

1. Solicitar requerimiento (Presencial, telefónico).
2. Despejar dudas sobre el servicio.
3. Llenar y firmar solicitud y contrato.
4. Recibir servicio.

#### Solicitud en línea

1. Dar clic en el botón Trámite en línea
2. Despejar dudas sobre el servicio.
3. Dar clic en botón Lo Quiero.
4. Dar clic en el icono del corazón situado en la parte superior derecha en el menú y dar clic en Ver mi lista.
5. Volver a dar clic en Lo Quiero. Llenar el formulario con tus datos y dar clic en Contáctame.
6. Esperar la llamada de un asesor CNT para realizar la compra.

#### Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

### ¿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/appgeoportaal>

### Base Legal

- [Ley Orgánica de Telecomunicaciones](#). Art. ARTÍCULO 22 NUMERAL 15.

### 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	236
2026	01	0	260
2025	12	0	224

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2025	11	0	455
2025	10	0	457
2025	09	0	60
2025	08	0	414
2025	07	0	414
2025	06	0	1117
2025	05	0	1087
2025	04	0	1232
2025	03	0	1174
2025	02	0	1461
2025	01	0	1463
2024	12	0	16377
2024	11	0	18354
2024	10	0	18563
2024	09	0	16629
2024	08	0	16536
2024	07	0	14897
2024	06	0	15096
2024	05	0	22273
2024	04	0	18253
2024	03	0	13706
2024	02	0	13706
2024	01	0	11171
2023	12	0	13441

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2023	11	0	14860
2023	10	0	19127
2023	09	0	13434
2023	08	0	12385
2023	07	0	11521
2023	06	0	17347
2023	05	0	15986
2023	04	0	8141
2023	03	0	11372
2023	02	0	9146
2023	01	0	13200
2022	12	0	13789
2022	11	0	21225
2022	10	0	9517
2022	09	0	12714
2022	08	0	7260
2022	07	0	9765
2022	06	0	6666
2022	05	0	26470
2022	04	0	18281
2022	03	0	22853
2022	02	0	14713
2022	01	0	5726
2021	12	0	8461

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2021	11	0	5063
2021	10	0	6297
2021	09	0	6230
2021	08	0	0
2021	07	0	4634
2021	06	0	404
2021	05	0	308
2021	04	0	332
2021	03	0	427
2021	02	0	358
2021	01	0	388
2020	12	0	419
2020	11	0	388
2020	10	0	487
2020	09	0	532
2020	08	0	458
2020	07	0	499
2020	06	0	386
2020	05	0	76
2020	04	0	29
2020	03	0	415
2020	02	0	610
2020	01	0	746
2019	12	0	675

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	11	0	704
2019	10	0	676
2019	09	0	778
2019	08	0	896
2019	07	0	1368
2019	06	0	1697
2019	05	0	3153
2019	04	0	2387
2019	03	0	2154
2019	02	0	1487
2019	01	0	1854
2018	09	0	15354
2017	12	0	138190