

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DE PAQUETES DE VOZ DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran adicionar a su plan paquetes de voz del servicio final de telecomunicaciones móviles. Servicio orientado a personas naturales que permite a los usuarios que se comuniquen a través de un dispositivo móvil mediante la transmisión, emisión y recepción de voz o datos móviles.

¿A quién está dirigido?
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).

Dirigido a:

Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: <ul style="list-style-type: none">Adicionar paquetes de voz a su plan móvil
--	---

Nombre del Requisito	Emisor del Requisito	Descripción del Requisito	Requisitos Generales:
			Cédula de Identidad REGISTRO CIVIL Es el documento de identificación de un ciudadano

¿Cómo hago el trámite?	1 Consultar requerimiento (Presencial, telefónico) 2 Despejar dudas sobre el servicio 3 Llenar y firmar solicitud (Presencial) 4 Solicitar confirmación de la activación del paquete.
¿Cuál es el costo del trámite?	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/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
Teléfono: 1800 100 100

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	205
2025	10	0	230
2025	09	0	129
2025	08	0	293
2025	07	0	293
2025	06	0	281
2025	05	0	384
2025	04	0	310
2025	03	0	269
2025	02	0	280
2025	01	0	168
2024	12	0	246
2024	11	0	269
2024	10	0	284
2024	09	0	239

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	08	0	382
2024	07	0	139
2024	06	0	210
2024	05	0	462
2024	04	0	2154
2024	03	0	1627
2024	02	0	12543
2024	01	0	1826
2023	12	0	2444
2023	11	0	2089
2023	10	0	1987
2023	09	0	2370
2023	08	0	735
2023	07	0	1301
2023	06	0	1852
2023	05	0	1416
2023	04	0	2010
2023	03	0	2545
2023	02	0	1514
2023	01	0	2207
2022	12	0	16475
2022	11	0	2145
2022	10	0	1729
2022	09	0	2733

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	08	0	2759
2022	07	0	6478
2022	06	0	2529
2022	05	0	2503
2022	04	0	2292
2022	03	0	4183
2022	02	0	2845
2022	01	0	2511
2021	12	0	4808
2021	11	0	5148
2021	10	0	1826
2021	09	0	4424
2021	08	0	207
2021	07	0	710
2021	06	0	5588
2021	05	0	8188
2021	04	0	4168
2021	03	0	8231
2021	02	0	7410
2021	01	0	9867
2020	12	0	6488
2020	11	0	6034
2020	10	0	4516
2020	09	0	702

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	08	0	19675
2020	07	0	7373
2020	06	0	13240
2020	05	0	18334
2020	04	0	17399
2020	03	0	14687
2020	02	0	15887
2020	01	0	9064
2019	12	0	15214
2019	11	0	1608
2019	10	0	10046
2019	09	0	14002
2019	08	0	1350
2019	07	0	1563
2019	06	0	875
2019	05	0	0
2019	04	0	11535
2019	03	0	12014
2019	02	0	12253
2019	01	0	105566
2018	09	0	15948
2017	12	0	143529