

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: • Adicionar paquetes de voz a su plan móvil								
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: <table><tr><th>Nombre del Requisito</th><th>Emisor del Requisito</th><th>Descripción del Requisito</th></tr><tr><td>Cédula de Identidad</td><td>REGISTRO CIVIL</td><td>Es el documento de identificación de un ciudadano</td></tr></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 Consultar requerimiento (Presencial, telefónico) 2 Despejar dudas sobre el servicio 3 Llenar y firmar solicitud (Presencial) 4 Solicitar confirmación de la activación del paquete. 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
2026	06	0	317
2026	05	0	162
2026	04	0	147
2026	03	0	95
2026	02	0	220
2026	01	0	247
2025	12	0	187
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	03	0	12014
2019	02	0	12253
2019	01	0	105566
2018	09	0	15948
2017	12	0	143529