

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE CAMBIO DE PLAN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
Descripción	Trámite orientado a personas naturales que requieran mejorar su plan del servicio de telecomunicaciones móviles. 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 de cualquier naturaleza.

¿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">• Disfrutar de los beneficios de un nuevo plan de Servicios Móvil Avanzado

¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales:		
	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 o virtual) 2 Despejar dudas sobre el servicio 3 Llenar y firmar solicitud (Canal presencial) 4 Recibir servicio
	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	1360
2025	10	0	1521
2025	09	0	1340
2025	08	0	1330
2025	07	0	1330
2025	06	0	3160
2025	05	0	3369
2025	04	0	3474
2025	03	0	3435
2025	02	0	4294
2025	01	0	3270
2024	12	0	3090
2024	11	0	4194
2024	10	0	4275
2024	09	0	3715

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	08	0	4402
2024	07	0	4383
2024	06	0	4329
2024	05	0	4305
2024	04	0	4147
2024	03	0	4628
2024	02	0	4025
2024	01	0	3448
2023	12	0	3907
2023	11	0	3912
2023	10	0	3837
2023	09	0	4610
2023	08	0	4552
2023	07	0	5153
2023	06	0	5653
2023	05	0	5078
2023	04	0	5946
2023	03	0	5853
2023	02	0	7215
2023	01	0	5988
2022	12	0	6711
2022	11	0	6615
2022	10	0	7686
2022	09	0	8585

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	08	0	8240
2022	07	0	7429
2022	06	0	7413
2022	05	0	8040
2022	04	0	8040
2022	03	0	7085
2022	02	0	9390
2022	01	0	11562
2021	12	0	10060
2021	11	0	7151
2021	10	0	7888
2021	09	0	8791
2021	08	0	6631
2021	07	0	6240
2021	06	0	9320
2021	05	0	8978
2021	04	0	9029
2021	03	0	11094
2021	02	0	11993
2021	01	0	11963
2020	12	0	10127
2020	11	0	8930
2020	10	0	11491
2020	09	0	12259

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	08	0	13775
2020	07	0	14867
2020	06	0	11143
2020	05	0	6485
2020	04	0	3075
2020	03	0	7486
2020	02	0	10373
2020	01	0	15434
2019	12	0	20977
2019	11	0	17253
2019	10	0	113408
2019	09	0	102789
2019	08	0	13290
2019	07	0	13260
2019	06	0	13948
2019	05	0	9746
2019	04	0	12924
2019	03	0	7079
2019	02	0	7077
2019	01	0	20053
2018	09	0	7946
2017	12	0	71514