

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: Disfrutar de los beneficios de un nuevo plan de Servicios Móvil Avanzado								
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: <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 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
2026	06	0	2072
2026	05	0	2155
2026	04	0	1807
2026	03	0	1233
2026	02	0	1255
2026	01	0	1125
2025	12	0	1081
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	03	0	7079
2019	02	0	7077
2019	01	0	20053
2018	09	0	7946
2017	12	0	71514