

# Información de Trámite

| Nombre Trámite   | CONSULTA DE VALORES A PAGAR O ESTADO DE PAGO POR VALORES PENDIENTES DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) PERSONA NATURAL (EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN).  |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
|--|---|---|--|----------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|----------------|---|
| Institución  | CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| Descripción  | Trámite orientado a personas naturales que requieran consultar valores a pagar o estado de pago por valores pendientes del servicio de telecomunicaciones móviles, que permite que los usuarios se comuniquen a través de un dispositivo móvil mediante la transmisión, emisión y recepción de voz o datos móviles. |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| ¿A quién está dirigido?                                  | <p>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).</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>             |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer el valor a pagar de su planilla de servicios o estado del pago por valores pendientes</li></ul>                         |   |  |                      |                      |                           |                     |                |   |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite?                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <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> <hr/>                                |   |  | 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?

### Contact center:

1. Llamar al 1800 100 100
2. Marcar Opción 1, servicio al cliente.
3. Marcar Opción 1, servicio de telefonía móvil.
4. Realizar consulta de valores a pagar o estado de pago
5. Recibir la información requerida

También puedes comunicarte desde tu dispositivo móvil, marcando \*611

1. Marcar Opción 2, Consultas de Saldo

### Página web:

Regístrate en el portal Mi CNT y accede a nuestro portal de factura electrónica

1. Ingresa al portal MI CNT: [micnt.com.ec/cntapp/micnt/web/index.php?page=home](https://micnt.com.ec/cntapp/micnt/web/index.php?page=home)
2. Escribe el usuario y clave para acceder. Si no tienes usuario y clave, da clic en "Regístrate gratis en Mi CNT".
3. Una vez adentro de la plataforma Mi CNT, da clic en el botón "Pagos pendientes".
4. Recibir la información requerida

### Centros de atención:

1. Acercarse al Centro de atención más cercano.
2. Solicite la información de los valores a pagar o estado de pago al personal del Centro de Atención.
3. Recibir la información requerida.

## Realizar el pago de tu servicio

### Página Web

- Ingresa al portal Pagar mis Facturas  
<https://pagarmisfacturas.cnt.gob.ec/cntpagos/php/servicios.php>
- Selecciona la opción: Quiero pagar mis servicios
- Una vez que accedes a la sección de Pago en Línea, da clic en el servicio que deseas consultar el valor a pagar.
- Finalmente, da clic en el sistema de pago de tu preferencia para el pago de tu factura.

### 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 8.

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 |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 11  | 0                 | 752                   |
| 2025 | 10  | 0                 | 903                   |
| 2025 | 09  | 0                 | 671                   |
| 2025 | 08  | 0                 | 864                   |
| 2025 | 07  | 0                 | 865                   |
| 2025 | 06  | 0                 | 208                   |
| 2025 | 05  | 0                 | 236                   |
| 2025 | 04  | 0                 | 227                   |
| 2025 | 03  | 0                 | 512                   |
| 2025 | 02  | 0                 | 3327                  |
| 2025 | 01  | 0                 | 3981                  |
| 2024 | 12  | 0                 | 4283                  |
| 2024 | 11  | 0                 | 4223                  |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 10  | 0                 | 3772                  |
| 2024 | 09  | 0                 | 3671                  |
| 2024 | 08  | 0                 | 4199                  |
| 2024 | 07  | 0                 | 3225                  |
| 2024 | 06  | 0                 | 3400                  |
| 2024 | 05  | 0                 | 2530                  |
| 2024 | 04  | 0                 | 3781                  |
| 2024 | 03  | 0                 | 4230                  |
| 2024 | 02  | 0                 | 4185                  |
| 2024 | 01  | 0                 | 5470                  |
| 2023 | 12  | 0                 | 5279                  |
| 2023 | 11  | 0                 | 5737                  |
| 2023 | 10  | 0                 | 7263                  |
| 2023 | 09  | 0                 | 6499                  |
| 2023 | 08  | 0                 | 5380                  |
| 2023 | 07  | 0                 | 5849                  |
| 2023 | 06  | 0                 | 5726                  |
| 2023 | 05  | 0                 | 6040                  |
| 2023 | 04  | 0                 | 6319                  |
| 2023 | 03  | 0                 | 6448                  |
| 2023 | 02  | 0                 | 6206                  |
| 2023 | 01  | 0                 | 5799                  |
| 2022 | 12  | 0                 | 5631                  |
| 2022 | 11  | 0                 | 5741                  |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 10  | 0                 | 5563                  |
| 2022 | 09  | 0                 | 5752                  |
| 2022 | 08  | 0                 | 5880                  |
| 2022 | 07  | 0                 | 5759                  |
| 2022 | 06  | 0                 | 3365                  |
| 2022 | 05  | 0                 | 3681                  |
| 2022 | 04  | 0                 | 4603                  |
| 2022 | 03  | 0                 | 4630                  |
| 2022 | 02  | 0                 | 3204                  |
| 2022 | 01  | 0                 | 4280                  |
| 2021 | 12  | 0                 | 5654                  |
| 2021 | 11  | 0                 | 3007                  |
| 2021 | 10  | 0                 | 1861                  |
| 2021 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 08  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 06  | 0                 | 5027                  |
| 2021 | 05  | 0                 | 5702                  |
| 2021 | 04  | 0                 | 5586                  |
| 2021 | 03  | 0                 | 6597                  |
| 2021 | 02  | 0                 | 9658                  |
| 2021 | 01  | 0                 | 8472                  |
| 2020 | 12  | 0                 | 6554                  |
| 2020 | 11  | 0                 | 4242                  |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2020 | 10  | 0                 | 4881                  |
| 2020 | 09  | 0                 | 5021                  |
| 2020 | 08  | 0                 | 5195                  |
| 2020 | 07  | 0                 | 5243                  |
| 2020 | 06  | 0                 | 7085                  |
| 2020 | 05  | 0                 | 7314                  |
| 2020 | 04  | 0                 | 4655                  |
| 2020 | 03  | 0                 | 5071                  |
| 2020 | 02  | 0                 | 7339                  |
| 2020 | 01  | 0                 | 7486                  |
| 2019 | 12  | 0                 | 7154                  |
| 2019 | 11  | 0                 | 7530                  |
| 2019 | 10  | 0                 | 6983                  |
| 2019 | 09  | 0                 | 6467                  |
| 2019 | 08  | 0                 | 6634                  |
| 2019 | 07  | 0                 | 5056                  |
| 2019 | 06  | 0                 | 1241                  |
| 2019 | 05  | 0                 | 14528                 |
| 2019 | 04  | 0                 | 24013                 |
| 2019 | 03  | 0                 | 21238                 |
| 2019 | 02  | 0                 | 25875                 |
| 2019 | 01  | 0                 | 40732                 |
| 2018 | 09  | 0                 | 0                     |
| 2017 | 12  | 0                 | 0                     |

