

## Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE QUEJA TÉCNICA DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) MASIVO PERSONA NATURAL						
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES						
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas naturales que requieran realizar una queja técnica de su producto y/o servicio 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.						
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<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>Personas extranjeras pueden acceder al servicio presentando su pasaporte y cumpliendo con la mayoría de edad que dicta la ley ecuatoriana, dieciocho años (18).</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>						
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronta solución a su requerimiento técnico</li> </ul>						
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <table border="1"> <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					
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p>Estimado cliente, el proceso que debe realizar para ingresar una queja técnica de su Servicio Móvil Avanzado es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Solicitar requerimiento (Presencial)</li> <li>2 Despejar dudas sobre la solicitud de queja del servicio móvil avanzado</li> <li>3 Recibir asesoramiento del personal de atención CNT</li> </ol> <p><b>Canales de atención:</b> En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p>						
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	El trámite no tiene costo						
<b>¿Dónde y cuál es el horario de atención?</b>	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: <a href="https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal">https://gis.cnt.gob.ec/appgeoportal</a>						
<b>Base Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Ley Orgánica de Telecomunicaciones</a>. Art. ARTÍCULO 22 NUMERAL 13.</li> </ul>						
<b>Contacto para atención ciudadana</b>	<p><b>Funcionario/Dependencia:</b> BACK OFFICE SAC</p> <p><b>Correo Electrónico:</b> <a href="mailto:tramites.n2@cnt.gob.ec">tramites.n2@cnt.gob.ec</a></p> <p><b>Teléfono:</b> 1800 100 100</p>						

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	07	0	5861
2025	06	0	5600
2025	05	0	5839
2025	04	0	6170
2025	03	0	8303
2025	02	0	6666
2025	01	0	11352
2024	12	0	14356
2024	11	0	9971
2024	10	0	17346
2024	09	0	6057
2024	08	0	4690
2024	07	0	4530
2024	06	0	4873
2024	05	0	3718
2024	04	0	8156
2024	03	0	5451
2024	02	0	4097
2024	01	0	5279
2023	12	0	8870
2023	11	0	6720
2023	10	0	6384
2023	09	0	5837
2023	08	0	4894
2023	07	0	5424
2023	06	0	6659
2023	05	0	5211
2023	04	0	5464
2023	03	0	5860
2023	02	0	5280
2023	01	0	4866

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	11	0	5817
2022	10	0	5479
2022	09	0	5222
2022	08	0	4829
2022	07	0	5169
2022	06	0	3565
2022	05	0	4025
2022	04	0	4807
2022	03	0	4448
2022	02	0	2892
2022	01	0	3920
2021	12	0	4739
2021	11	0	3658
2021	10	0	3064
2021	09	0	3147
2021	08	0	3285
2021	07	0	4587
2021	06	0	5900
2021	05	0	5312
2021	04	0	4898
2021	03	0	7158
2021	02	0	6570
2021	01	0	5736
2020	12	0	5699
2020	11	0	4825
2020	10	0	6010
2020	09	0	5655
2020	08	0	5305
2020	07	0	6604
2020	06	0	7463
2020	05	0	5531

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	04	0	3745
2020	03	0	6063
2020	02	0	9381
2020	01	0	10105
2019	12	0	11258
2019	11	0	65147
2019	10	0	12764
2019	09	0	12907
2019	08	0	14009
2019	07	0	13333
2019	06	0	11400
2019	05	0	14673
2019	04	0	18615
2019	03	0	19747
2019	02	0	19411
2019	01	0	19254
2018	09	0	21
2017	12	0	192