

Información de Trámite

| | |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Trámite | SOLICITUD DE QUEJA TÉCNICA DE SERVICIO DE INTERNET FIJO MASIVO PERSONA NATURAL |
| Institución | CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES |
| Descripción | Trámite orientado a personas naturales que requieran la Queja Técnica de servicio de telecomunicaciones fijas. Servicio orientado a personas naturales que permite que los usuarios naveguen de forma ilimitada a través de un módem Wi-Fi con el que podrán conectar todos los computadores y dispositivos. |

¿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.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

Resultado a obtener:

- Pronta solución a su requerimiento técnico

¿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 Reportar la queja de servicio a través del número 1800 100-100

- Opción 1 servicio al cliente-seguidamente digite la opción 2 servicio de internet.

2 Ingrese el número de servicio que desea reportar la queja técnica del servicio de internet.

3 Recibir asesoramiento del personal de atención CNT.

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 13.

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 |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 02 | 0 | 26165 |
| 2024 | 01 | 0 | 29599 |
| 2023 | 12 | 0 | 26706 |
| 2023 | 11 | 0 | 28493 |
| 2023 | 10 | 0 | 25680 |
| 2023 | 09 | 0 | 24394 |
| 2023 | 08 | 0 | 24530 |
| 2023 | 07 | 0 | 27468 |
| 2023 | 06 | 0 | 25112 |
| 2023 | 05 | 0 | 25616 |
| 2023 | 04 | 0 | 26420 |
| 2023 | 03 | 0 | 28094 |
| 2023 | 02 | 0 | 22144 |
| 2023 | 01 | 0 | 25736 |
| 2022 | 12 | 0 | 23557 |
| 2022 | 11 | 0 | 26404 |
| 2022 | 10 | 0 | 26898 |
| 2022 | 09 | 0 | 28989 |
| 2022 | 08 | 0 | 31758 |
| 2022 | 07 | 0 | 30470 |
| 2022 | 06 | 0 | 29764 |
| 2022 | 05 | 0 | 27216 |
| 2022 | 04 | 0 | 30947 |
| 2022 | 03 | 0 | 35244 |
| 2022 | 02 | 0 | 34640 |
| 2022 | 01 | 0 | 41339 |
| 2021 | 12 | 0 | 42715 |
| 2021 | 11 | 0 | 34332 |
| 2021 | 10 | 0 | 30780 |
| 2021 | 09 | 0 | 0 |

| 2021 Año | 08 Mes | 0 Volumen de Quejas | 0 Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|----------------------------|
| 2021 | 07 | 0 | 0 |
| 2021 | 06 | 0 | 67204 |
| 2021 | 05 | 0 | 76682 |
| 2021 | 04 | 0 | 70409 |
| 2021 | 03 | 0 | 83915 |
| 2021 | 02 | 0 | 5906 |
| 2021 | 01 | 0 | 77233 |
| 2020 | 12 | 0 | 64763 |
| 2020 | 11 | 0 | 62383 |
| 2020 | 10 | 0 | 75969 |
| 2020 | 09 | 0 | 92786 |
| 2020 | 08 | 0 | 80270 |
| 2020 | 07 | 0 | 84218 |
| 2020 | 06 | 0 | 92294 |
| 2020 | 05 | 0 | 63175 |
| 2020 | 04 | 0 | 49682 |
| 2020 | 03 | 0 | 60111 |
| 2020 | 02 | 0 | 61673 |
| 2020 | 01 | 0 | 67838 |
| 2019 | 12 | 0 | 63002 |
| 2019 | 11 | 0 | 65147 |
| 2019 | 10 | 0 | 73355 |
| 2019 | 09 | 0 | 65672 |
| 2019 | 08 | 0 | 70631 |
| 2019 | 07 | 0 | 0 |
| 2019 | 06 | 0 | 0 |
| 2019 | 05 | 0 | 0 |
| 2019 | 04 | 0 | 0 |
| 2019 | 03 | 0 | 3051 |
| 2019 | 02 | 0 | 3341 |
| 2019 | 01 | 0 | 67716 |

| 2018 Año | 09 Mes | 0 Volumen de Quejas | 116156 Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|---------------------------------|
| 2017 | 12 | 0 | 1045405 |