

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?

Vía Web

- 1 Ingresar a www.cnt.com.ec
- 2 Dirigirse a la sección ¿Necesitas Ayuda? (en la parte inferior del portal)
- 3 Escoger la opción Formulario. Se direccionará a un formulario en el cual el cliente debe llenar sus datos personales para que un asesor lo contacte.

Vía Presencial

- 1 En una agencia CNT solicitar requerimiento
- 2 Recibir asesoría técnica
- 3 Recibir número de ticket

Vía Telefónica

- 1 Reportar la queja de servicio a través del número 1800 100-100
 - Elegir opción 2, numeral 1 y selección 2.
- 2 Registrar queja técnica para atención.
- 3 Recibir un número de ticket

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
2025	11	0	14161
2025	10	0	18944
2025	09	0	17593
2025	08	0	31579
2025	07	0	31579
2025	06	0	40120
2025	05	0	50023
2025	04	0	38930
2025	03	0	40884
2025	02	0	30308
2025	01	0	26670
2024	12	0	25436
2024	11	0	15172
2024	10	0	39454
2024	09	0	14929
2024	08	0	14754
2024	07	0	15321
2024	06	0	16307
2024	05	0	16189
2024	04	0	23334
2024	03	0	28270
2024	02	0	26165
2024	01	0	29599

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	12	0	42715
2021	11	0	34332
2021	10	0	30780
2021	09	0	0
2021	08	0	0
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

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