

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOIAP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Canales de atención al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de prestación de servicios (Especificar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, Oficina, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfonos de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Enlace por clic para acceder a la página de inicio del sitio web y descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si se por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, telefonías institucionales)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	EXONERACIÓN POR QUINONES DE TERCERA OADR	Este servicio se otorga a las personas que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley de Exoneración de Tercera OADR del orden del comercio, que operan en uno de los servicios de exoneración de pago que están en vigencia en el territorio de la ciudad de Bogotá.	El cliente debe presentar la OC en la ventanilla de Atención al Cliente con una copia del servicio.	1. Copia de copia del titular de la licencia de operación de un negocio y haber cumplido 60 días de actividad comercial.	1. Verificar la totalidad del procedimiento. 2. Verificar que la licencia de operación de un negocio sea válida. 3. Verificar que el titular del negocio sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	Gratis	1 día	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente en la Oficina de EMAPSAT	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	20	4	65	
2	EXONERACIÓN POR INCAPACIDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley de Exoneración de Tercera OADR del orden del comercio, que operan en uno de los servicios de exoneración de pago que están en vigencia en el territorio de la ciudad de Bogotá.	El cliente debe presentar la OC en la ventanilla de Atención al Cliente con una copia del servicio.	1. Copia de copia del titular de la licencia de operación de un negocio y haber cumplido 60 días de actividad comercial.	1. Verificar la totalidad del procedimiento. 2. Verificar que la licencia de operación de un negocio sea válida. 3. Verificar que el titular del negocio sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	Gratis	1 día	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente en la Oficina de EMAPSAT	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	20	2	71	
3	RECORDACIÓN	La Empresa emite la factura correspondiente por las emisiones de gas natural y el servicio de suministro de energía eléctrica en el territorio de la ciudad de Bogotá.	El cliente debe presentar el comprobante de pago de la factura en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Ser cliente de EMAPSAT. 2. Que no existan sanciones por incumplimiento.	1. Verificar los valores facturados en el sistema. 2. Verificar que el cliente sea el titular de la factura.	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general.	De acuerdo a la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	52	1125		
4	SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE COMEDORES ESCOLARES EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ	El cliente presenta en la ventanilla de atención al cliente la solicitud para instalar comedores escolares en la ciudad de Bogotá.	El cliente debe presentar las respuestas en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Llenar el formulario y adjuntar los documentos requeridos. 2. Verificar que el cliente sea el titular de la licencia de operación de un negocio y haber cumplido 60 días de actividad comercial. 3. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	1. Verificar la totalidad del procedimiento. 2. Verificar que la licencia de operación de un negocio sea válida. 3. Verificar que el titular del negocio sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	Gratis	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	No	61	51	
5	CAMBIO DE NOMBRE	Este servicio se otorga cuando el cliente que solicitó el servicio desea cambiar el nombre de su negocio.	El cliente debe presentar las respuestas en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Ser cliente de EMAPSAT. 2. Que no existan sanciones por incumplimiento.	1. Verificar que el cliente sea el titular de la licencia de operación de un negocio y haber cumplido 60 días de actividad comercial. 2. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 3. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	USD 1.100	inmediato	Clases EMAPSAT	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	No	2	18	
6	CAMBIO DE NOMBRE DE EMPRESA	Cambio de nombre: El usuario puede indicar cambio de nombre cuando el negocio que se está operando ya no cumple con los requisitos establecidos en la Ley de Exoneración de Tercera OADR del orden del comercio, que operan en uno de los servicios de exoneración de pago que están en vigencia en el territorio de la ciudad de Bogotá.	El cliente debe presentar las respuestas en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Ser cliente de EMAPSAT. 2. Que no existan sanciones por incumplimiento.	1. Verificar que el cliente sea el titular de la licencia de operación de un negocio y haber cumplido 60 días de actividad comercial. 2. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 3. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	De acuerdo a la ventanilla de Atención al Cliente	7 días	Clases EMAPSAT	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	No	381	236	
7	ACREDITACIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA Y/O SERVICIOS DE INTERNET	La ventanilla emite la factura correspondiente por las emisiones de gas natural y el servicio de suministro de energía eléctrica en el territorio de la ciudad de Bogotá.	El cliente debe presentar las respuestas en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Ser cliente de EMAPSAT. 2. Que no existan sanciones por incumplimiento.	1. Verificar que el cliente sea el titular de la licencia de operación de un negocio y haber cumplido 60 días de actividad comercial. 2. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 3. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	USD 1.000	15 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	No	0	0	
8	RESPONSABILIDAD Y/O FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y/O SERVICIOS DE INTERNET	Analiza en el sitio de internet el estado de la facturación de los servicios de telefonía y/o servicios de internet.	El cliente debe presentar las respuestas en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Ser cliente de EMAPSAT. 2. Que no existan sanciones por incumplimiento.	1. Verificar que el cliente sea el titular de la licencia de operación de un negocio y haber cumplido 60 días de actividad comercial. 2. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 3. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	USD 1.250	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de atención al cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de atención al cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	No	3	41	
9	REVISIÓN DE LA CARTA DE CONFORMACIÓN DEL CLIENTE	Es la petición a EMAPSAT para que se revise la carta de conformidad del cliente.	El cliente debe presentar las respuestas en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Ser cliente de EMAPSAT. 2. Que no existan sanciones por incumplimiento.	1. Verificar que el cliente sea el titular de la licencia de operación de un negocio y haber cumplido 60 días de actividad comercial. 2. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 3. Verificar que el cliente sea la persona a la que se le otorga la exoneración. 4. Que no haya sanciones por incumplimiento (de acuerdo a la Ley del Comercio).	LINEAS BUEVYS 00004 1700 VEHENES 0800 + 1200	Gratis	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anillo Periférico C1208A255 (C) 208-6401	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Ventanilla</a>	No	23	7	

Para ser llenado por los funcionarios que disponen de Portal de Ciudadanos (PFC)												Portal de Ciudadanos (PFC)						
INDICE DE SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN												31/07/2017						
PROCESO DE ATENDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN												N/A						
INDICE DE SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN - USUARIOS												N/A						
RESPUESTA A LA CONSULTA PERSONAL DE LA INFORMACIÓN LOCAL DEL CLIENTE												N/A						
COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE LA INFORMACIÓN												N/A						
MÉTRICA DE SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE LA INFORMACIÓN												N/A						