



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Industria Militar se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente garantizando a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

Canales virtuales

- ❖ **Página Web - Buzón Contáctenos:**
Ingresando al siguiente link <https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilPQRD.aspx>
- ❖ **Correos Electrónicos:**
Buzón oficial para PQRSDF : Indumil@Indumil.gov.co con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, a través del siguiente link <https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilPQRD.aspx> dando clic en "consultar".

Buzón para Notificaciones Judiciales notificacionesjudiciales@Indumil.gov.co, para interponer tutelas, autos, demandas, conciliaciones y demás.

Canales presenciales

- ❖ **Atención al Cliente:** Debe dirigirse a la calle 44 # 54-11 Barrio la Esmeralda Oficina Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.
- ❖ **Radicación de Documentación Física:** Ventanilla Única de Correspondencia: calle 44 # 54-11 Barrio la Esmeralda, horario de atención de 8:00 am a 12:30pm y de 1:30pm a 3:30pm.

Líneas de Atención

- ❖ **PBX:** 2207800 ext. 1112 - 1548 Horario de atención de lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm.
- ❖ **Chat institucional:** es un canal únicamente habilitado para dudas o inquietudes que presenten clientes, ciudadanos y demás partes interesadas. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm.
- ❖ Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la línea anticorrupción 01 8000 912 986, a través de correo electrónico soytransparente@Indumil.gov.co y/o en nuestra línea ética en el siguiente link <https://www.indumil.gov.co/linea-etica/> en "ENLACES INTEROPERABLES".





CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

A continuación, se relacionan los derechos y deberes que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

DERECHOS

- ❖ Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o fisiológica.
- ❖ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, infantes, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
- ❖ Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
- ❖ Respetar el derecho de la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- ❖ Obtener información y orientación acerca de los trámites y servicios ofrecidos por Indumil.
- ❖ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades y por cualquier medio de comunicación disponible por Indumil, así como obtener respuesta en los plazos establecidos en la ley.
- ❖ Conocer salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- ❖ Formular quejas o denuncias en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
- ❖ Cualquier otro derecho que le reconozca la constitución y las leyes.

DEBERES

- ❖ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones.
- ❖ Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ❖ Dar un trato respetuoso a los funcionarios de la Industria Militar. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.





CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Los siguientes son los términos estipulados por la ley 1755 del 2015 para dar contestación a las PQRSDF.

CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DEL 2015
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) Días hábiles
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE (Ejemplo. Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas- Competencia Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y explosivos DCCAE)	Cinco (5) Días hábiles
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN, (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (10) Días hábiles
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL (Información laboral, Nomina, etc, entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Quince (15) Días hábiles
RECONOCIMIENTO Y PAGO EN MATERIA PENSIONAL	Tres (3) meses
QUEJAS	Quince (15) Días hábiles
RECLAMOS (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC) Atención inicial dada por la DCC	Quince (15) Días hábiles
SUGERENCIAS	Quince (15) Días hábiles
FELICITACIONES	Quince (15) Días hábiles
PETICIÓN DE UNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA	Diez (10) Días hábiles
ENTES DE CONTROL	Cinco (5) Días hábiles
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Cinco (5) Días hábiles
PERIODISTAS	Atención Prioritaria

