

## CARTA DE TRATO DIGNO

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

#### · PÁGINA WEB

Buzón Contáctenos : Ingresando al siguiente link

<https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilPQRD.aspx>

**CHAT INSTITUCIONAL:** 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

#### · CORREOS ELECTRÓNICOS:

- Buzón oficial para PQRSDF : [Indumil@Indumil.gov.co](mailto:Indumil@Indumil.gov.co)
- Buzón para Notificaciones Judiciales : [notificacionesjudiciales@Indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@Indumil.gov.co)
- Buzón para interponer denuncias por corrupción, discriminación y demás temas relacionados : [Yodenuncio@Indumil.gov.co](mailto:Yodenuncio@Indumil.gov.co)

#### · CANALES PRESENCIALES

- **Oficina de Atención al Ciudadano:** Debe dirigirse a la calle 44 # 54-11 Barrio la Esmeralda Oficina Dirección de Cliente y Atención Ciudadana.
- **Radicación de PQRS en físico:** 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.
- **Línea Nacional** 01 8000 912 986.

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**

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

## **DEBERES**

1. 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.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Dar un trato respetuoso a los funcionarios de la Industria Militar.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

### TÉRMINOS ESTIPULADOS POR LA LEY 1755 DE 2015

TIPO	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (refiere a trazabilidades, conceptos técnicos, devoluciones de dinero, saldo a favor)	30 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (refiere a todas las solicitudes que hagan las ias, que son la Procuraduría, Contraloría, Personerías, Auditoría General de la República, Defensoría del pueblo, Supe vigilancia, Supe salud)	05 DÍAS HÁBILES
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL (refiere a certificados cetil, solicitud de facturas, novedades de factura por contingencia, derechos de petición en donde se solicite información acerca de la empresa, información de proceso compra de arma, solicitudes sobre pruebas balísticas o de laboratorio, solicitudes de destrucción de material)	15 DÍAS HÁBILES
RECONOCIMIENTO Y PAGO EN MATERIA PENSIONAL (bonos pensionales)	3 MESES
PETICIONES CONGRESISTAS (son solicitudes que tiene prioridad también pueden venir de representantes a la cámara se debe leer)	2 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (refiere a certificados de IVA, rética, rete fuente certificado comercial, solicitud de copias, fichas técnicas, información de homologaciones)	10 DÍAS HÁBILES
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE (refiere a todas las solicitudes que remiten a Indumil y no son competencia de nosotros por lo tanto deben ser trasladadas por competencia a la entidad que corresponda se deben leer bien las solicitudes para lograr determinar esto)	05 DÍAS HÁBILES

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (las sugerencias sobre algún proceso que realice la Industria Militar o las felicitaciones a procesos o funcionarios deben ser contestadas dentro de los términos que les coloco según la ley)	15 DÍAS HÁBILES
PERIODISTAS (las solicitudes que hagan canales de televisión, emisoras etc deben ser atendidas de manera PRIORITARIA en cuanto llegue la PQR debe atenderse y hacer seguimiento lo más pronto posible)	2 DÍAS HÁBILES O 1
QUEJAS (refiere a la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad)	15 DÍAS HÁBILES
RECLAMOS	15 DÍAS HÁBILES
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA (información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014).	15 DÍAS HÁBILES