

No. **01.600.356** Fecha Elaboración: **06/10/2014 09:22:00**
a.m.

ASUNTO : CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

ASUNTO : CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.

DE : INDUSTRIA MILITAR-INDUMIL

PARA : CIUDADANÍA EN GENERAL

La Industria Militar-INDUMIL se permite dar a conocer los Derechos y Deberes, que deben implementar las Entidades que prestan servicio al ciudadano. Estas directrices fueron determinadas mediante Ley 1437 de 2011, que a su vez establece las características del servicio que se debe brindar al ciudadano; este debe ser oportuno, respetuoso, eficiente y de calidad, sin distinciones o preferencias.

INDUMIL ha determinado los siguientes Deberes y Derechos para los ciudadanos:

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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 temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.



"Pensando en fortalecer nuestra comunicación, la Industria Militar diseña e implementa el Área de Servicio al Cliente".

Visítenos en el Showroom – primer piso - servicioalcliente@indumil.gov.co

Teléfono directo: (57 1) 2207818 Pbx: (57 1) 2207800 ext. 1542 Móvil: 3174269095

Calle 44 N° 54 – 11 CAN Fax: 2224889 - 2225786. PBX: 2207800 E-mail: indumil@indumil.gov.co.

No. 01.600.356

ASUNTO : CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

5. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Tener trato respetuoso, considerado y diligente con todas las personas sin distinción.
2. Atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana.
3. Ser atendido si hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Dar trámite a las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
5. Contar con medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
6. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

CANAL VIRTUAL	ADMINISTRADOR	INFORMACIÓN
Correo Electrónico	Secretaría General	Correo Institucional: Indumil@indumil.gov.co Correo de Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@indumil.gov.co
	Cada Dependencia	Contacto Interno: Correos Institucionales de cada servidor público
Página Web	Secretaría General, División de administración de Personal y Oficina de Informática	Página Web www.indumil.gov.co
Chat		Ingreso a través de la página web: www.indumil.gov.co Link directo sala virtual: https://www.indumil.gov.co/articulo/contenido/90-chat

No. 01.600.356

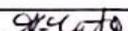
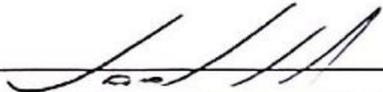
ASUNTO : CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Intranet	División de administración de Personal y Secretaría General	Acceso a través de link directo: http://intranet/
Buzón de Contáctenos Peticiónes Quejas y Reclamos	Secretaría General	Acceso a través de link directo: https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilQuejasyReclamosBuscar.aspx
Telefónico	Secretaría General	PBX /Bogotá: (1) 2207800 Línea Gratuita: 01 8000 912986 (Nacional) Fax/Bogotá: 2225786
Presencial	Subgerencia Comercial	Almacenes Comerciales: Encuentre ubicación en el siguiente enlace: https://www.indumil.gov.co/articulo/contenido/172-directorio-de-almacenes Oficina de Atención al Cliente: Calle 44 No. 54 – 11 CAN-Primer Piso Oficina de Correspondencia : Calle 44 No. 54 – 11 CAN-Primer y Cuarto Piso

Cordialmente.



Gral. (RA) GUSTAVO MATAMOROS CAMACHO
Gerente General

Firma		Firma	
Elaboró	Ana María Gutiérrez	Revisó	Cr (r) Ali Garay S.
Cargo	Profesional Atn. Ciudadana	Cargo	Secretario General