

NIT . 899.999.044-3

**Oficinas Centrales**  
**Bogotá D.C.**

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](mailto: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](mailto: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: <a href="mailto:Indumil@indumil.gov.co">Indumil@indumil.gov.co</a>  Correo de Notificaciones Judiciales: <a href="mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co">notificacionesjudiciales@indumil.gov.co</a>
	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 <a href="http://www.indumil.gov.co">www.indumil.gov.co</a>
Chat		Ingreso a través de la página web: <a href="http://www.indumil.gov.co">www.indumil.gov.co</a>  Link directo sala virtual: <a href="https://www.indumil.gov.co/articulo/contenido/90-chat">https://www.indumil.gov.co/articulo/contenido/90-chat</a>



No. 01.600.356

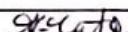
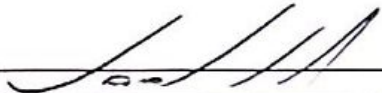
ASUNTO : CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Intranet	División de administración de Personal y Secretaría General	Acceso a través de link directo: <a href="http://intranet/">http://intranet/</a>
Buzón de Contáctenos Peticiónes Quejas y Reclamos	Secretaría General	Acceso a través de link directo: <a href="https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilQuejasyReclamosBuscar.aspx">https://www.indumil.gov.co/web/docs/CSIndumilQuejasyReclamosBuscar.aspx</a>
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:  <a href="https://www.indumil.gov.co/articulo/contenido/172-directorio-de-almacenes">https://www.indumil.gov.co/articulo/contenido/172-directorio-de-almacenes</a>  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