

Canales de atención para recibir PQRSD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

ATENCIÓN PRESENCIAL

La oficina de Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en Bogotá, en la calle 44 No. 54 - 11, en el CAN, atiende de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.



BUZÓN ELECTRÓNICO

Canal digital a disposición del público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Encuéntrelo en www.indumil.gov.co



ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la ciudad de Bogotá, contactarse al (57 1) 220 78 00 Ext. 1126
Línea gratuita nacional: 01 8000 912 986



ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Ciudadanía en general: indumil@indumil.gov.co
Chat virtual en www.indumil.gov.co, disponible de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@indumil.gov.co



@IndumilColombia

WWW.INDUMIL.GOV.CO

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

01

Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, infantes, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.

02

03

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.

04

05

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.

06

07

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.

08

09

Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las Leyes.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

01

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.

Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

02

03

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.

04

05

Acatar la Constitución y las Leyes.



Estos son los términos que la Ley 1755 de 2015, establece a las entidades públicas para dar respuesta a las diferentes modalidades de petición

Tipo de PQRS	Término de Ley para dar respuesta (Días hábiles)
Petición de Interés General	15
Derecho fundamental. Infantes, menores, adultos mayores, mujeres gestantes, discapacitados y periodistas	Atención preferencial
Solicitud de documentos e información	10
Consultas	30
Peticiones sin competencia	5
Petición de información y documentos entre entidades	10
Peticiones de congresistas (Senadores y representantes)	5
Traslado a un funcionario competente	5
Habeas Data, Consultas	10
Habeas Data, Reclamos	15
Entes de Control	5
Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	15



No somos la misma entidad, pero trabajamos en conjunto para usted



Departamento Control Comercio de Armas y Sustancias Controladas, Comando General de las FFMM