

# 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](http://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](mailto:indumil@indumil.gov.co)  
Chat virtual en [www.indumil.gov.co](http://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](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co)



@IndumilColombia

[WWW.INDUMIL.GOV.CO](http://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

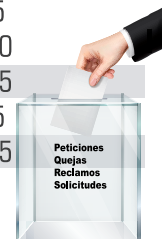
05

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