

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Tus derechos y nuestros deberes como compromiso de servicio con calidad y excelencia

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.

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.

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.

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.

7 **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.

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

DEBERES

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.

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

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.

5 **Acatar** la Constitución y las Leyes.

Canales de Atención al Ciudadano

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. Encuétrelo 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

atención
para recibir
PQRSD