

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## 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 fisiológica.
- 2 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 la información que se haya recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
- 4 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.
- 6 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.
- 8 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

- 1 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.
- 2 Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 3 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.

### CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA



#### 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 am a 4:00pm, jornada continua.



#### Buzón electrónico:

Canal digital a disposición del público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Encuétrelo en [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co)



#### Atención Telefónica:

En la ciudad de Bogotá, contactarse al 601 + 220 78 00 Ext 1126.  
Línea anti corrupción: 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 7:00am a 4:00pm



#### Notificaciones Judiciales:

[notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co)  
Correo para interponer denuncias por actos de corrupción:  
[soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)  
[denunciacorrupcion@presidencia.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@presidencia.gov.co)

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DEL 2015	TÉRMINOS DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES –AJUSTE SEGÚN DECRETO 491 DE 2020
<b>CONSULTAS DE INFORMACIÓN</b> (Trazabilidades, Conceptos Técnicos )	Treinta (30) Días hábiles	Treinta y Cinco (35) días Hábiles
<b>TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE</b> (Ejemplo. Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas-Competencia Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y explosivos DCCAE )	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días Hábiles
<b>SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN,</b> (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (10) Días hábiles	Veinte (20) Días hábiles
<b>PETICIONES DE INTERÉS GENERAL</b> (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Diez (10) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
<b>Reconocimiento y pago en materia pensional</b>	Tres (3) meses	Tres (3) meses
<b>Quejas</b>	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
<b>Reclamos</b> (Ordenes de reclamación por Calidad-ORC)	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
<b>Sugerencias</b>	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
<b>Felicitaciones</b>	Quince (15) Días hábiles	Treinta (30) Días hábiles
<b>Petición de una autoridad administrativa</b>	Diez (10) Días hábiles	Diez (10) Días hábiles
<b>Entes de Control</b>	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días hábiles
<b>Defensoría del Pueblo</b>	Cinco (5) Días hábiles	Cinco (5) Días hábiles
<b>Periodistas</b>	Atención Prioritaria	Atención Prioritaria

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

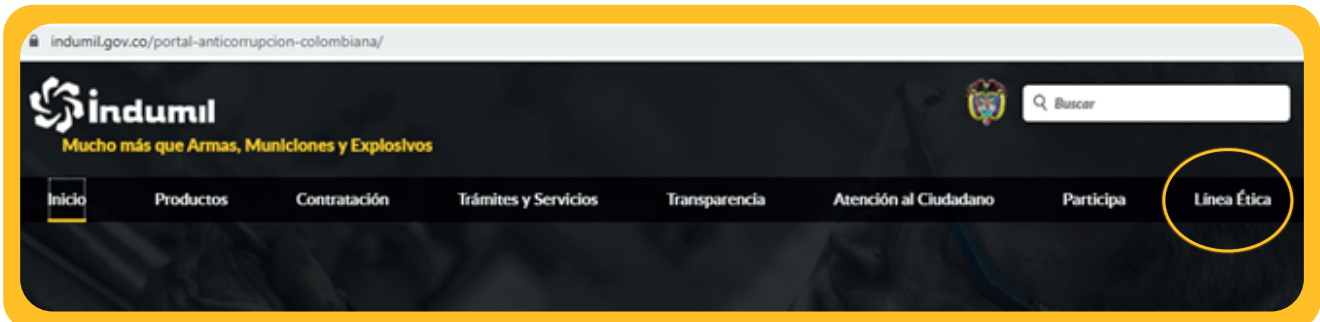
client  
service

## ¿SABIAS QUÉ...?

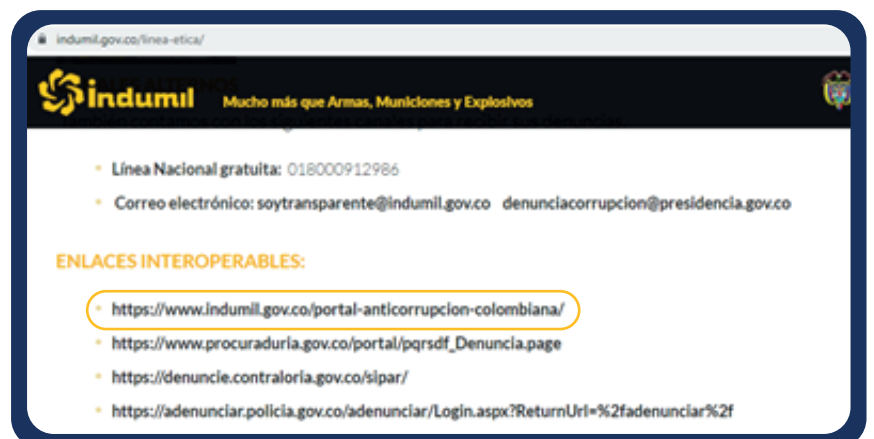
La Industria Militar creó en su página web un botón llamado **línea ética**, cuya finalidad es atender los diferentes reportes de actividades que sean contrarias a las dispuestas por la Ley y al Código del Buen Gobierno.

A continuación, le mostraremos el paso a paso para el ingreso:

1. Ingrese a nuestra página web: <https://www.indumil.gov.co/linea-etica/> y haga clic en el botón **LÍNEA ÉTICA**.



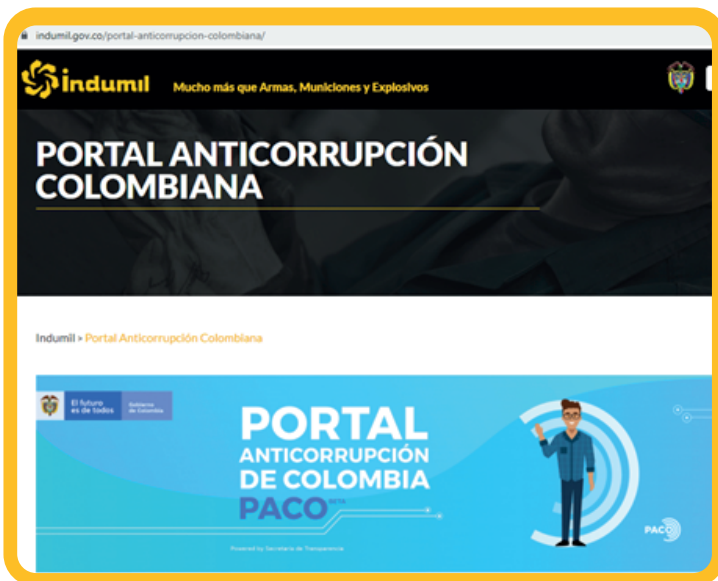
2. Una vez haya ingresado a nuestra línea ética, diríjase a **ENLACES INTEROPERABLES** y haga clic en el primer link: (<https://www.indumil.gov.co/portal-anticorrupcion-colombiana/>)



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

client  
service

3. Una vez ingrese al link, encontrará el PORTAL ANTICORRUPCIÓN COLOMBIANO.



4. Aquí encontrará toda la información relevante para combatir la lucha contra la corrupción en el país. En este espacio podrá realizar reportes de transparencia, denunciar posibles hechos de corrupción, consultar el monitoreo de noticias y revisar los indicadores existentes en la materia.

**¡Con PACO todos somos veedores y guardianes de lo público!**

Ingrese al siguiente link y reporte hechos de corrupción y soborno: <https://portal.paco.gov.co/>

