

NIT . 899.999.044-3

Oficinas Centrales
Bogotá D.C.

No. 01.861.617

Fecha Elaboración: **27/10/2016 10:44:00 a. m.**

ASUNTO : CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

DE : INDUSTRIA MILITAR-INDUMIL

PARA : CIUDADANÍA EN GENERAL

Con el ánimo de establecer una relación directa y bilateral con la ciudadanía la Industria Militar se compromete a dar un trato equitativo y respetuoso a todos sus usuarios. Para ello la entidad dispone de los siguientes canales de atención:

Presencial:

Nuestras oficinas centrales se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá en la calle 44 No. 54-11 atención en jornada continua de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm Oficina de Servicio al Cliente y demás dependencias de la entidad.

Telefónico

A través del conmutador 2207800 extensión 1542, 1544, 1545, 1547, 1548 y 1126, Fax 2225786, Línea Gratuita Nacional 01 8000 912986 horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Virtual

Chat: Ingresando a nuestra página web www.indumil.gov.co opción Chatee con Nosotros, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 10:00 am y de 2:00 pm a 4:00 pm.

Twitter: @indumilmilitar

Buzón de Contáctenos: Ingresando a nuestra página www.indumil.gov.co opción Atención Ciudadana, Buzón de Contáctenos Peticiones, Quejas y Reclamos, diligenciando el formulario de PQRSD, horario de atención lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.



“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

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.

Página 1 de 3

No. 01.861.617

ASUNTO : CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Correo Electrónico: Puede enviar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia al correo indumil@indumil.gov.co.

Escrito

A través de la ventanilla de correspondencia ubicada en la calle 44 No. 54-11 primer piso y Oficina de Correspondencia ubicada en el cuarto piso, en dicha oficina podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en jornada continua de 8:00 am a 3:00 pm.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse por los medios anteriormente descritos, y las respuestas se realizarán de acuerdo a lo determinado por ley.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Exceptuando:

- a. Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles.
- b. Petición de copias: 10 días hábiles.
- c. Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.
- d. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles.
- e. Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.
- f. Peticiones de información: 10 días hábiles.

Con el número de radicado asignado usted podrá hacer seguimiento de su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por medio de los canales de atención mencionados.

De acuerdo a la Ley 1437 de 2011 que determina que la Entidades que prestan servicio al ciudadano debe brindarse de manera oportuna, respetuosa, eficiente y con calidad, sin distinciones o preferencias; así mismo identificar y divulgar los deberes y derechos.

Indumil ha determinado los siguientes Deberes y Derechos para los ciudadanos

DEBERES DE LOS CIUDADANO

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.

No. 01.861.617

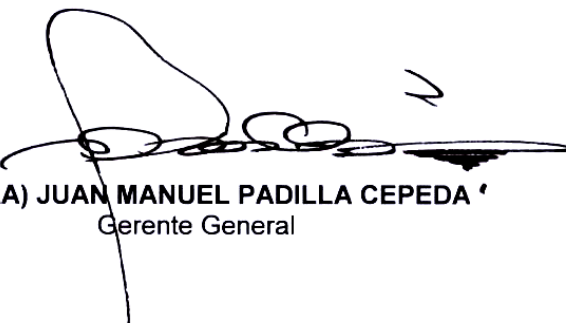
ASUNTO : CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

5. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.



DERECHOS DE LOS CIUDADANO

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.

Cordialmente.



Cr. (RA) JUAN MANUEL PADILLA CEPEDA '
Gerente General

| | | | |
|---------|---|--------|--|
| Firma |  | Firma |  |
| Elabora | Laura Grillo Torres | Revisó | Cr. (RA) Juan Manuel Sánchez Rosas |
| Cargo | Profesional Atención Ciudadana | Cargo | Secretario General |