

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.

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 las informaciones que se hayan 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 copias a su costa, de los respectivos documentos.

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 temerarias, entre otras conductas.

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.

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

atención
para recibir
PQRS

Canales de Atención al Ciudadano

ATENCIÓN PRESENCIAL

La oficina de Atención al Ciudadano se encuentra ubicada en Bogotá, en la calle 41 No. 54 - 11, en el CAN, atendiendo 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

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

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

Categoría Documental

Términos ley 1755 del 2015

Términos de respuesta
en días hábiles –Ajuste
según decreto 491
de 2020

CONSULTAS DE INFORMACIÓN

(Trazabilidades, Conceptos Técnicos)

30

35

Denuncia

15

35

TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE

DEPARTAMENTO CONTROL
COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM
(Información permisos de porte, tenencia,
salvoconductos, sesión de armas etc.)

5

5

SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE
INFORMACIÓN, (Fichas técnicas,
información laboral, información
contractual).

10

20

PETICIONES DE INTERÉS GENERAL

(Información laboral , Nomina, etc.,
entregas de Material, Información
general, copias valor uso).

15

30

Quejas

15

30

Reclamos

15

30

Solicitud de copias

10

20

Sugerencias

15

30

Felicitaciones

15

30

SOLICITUDES BONOS PENSIONALES -
TERMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA
LEY 797 DE 2003

61

61



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



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