

# DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA

## DERECHO A LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN





## ¿ QUÉ ES LA IGUALDAD?

*El principio de igualdad impone la obligación al Estado de ofrecer un mismo trato y protección a todas las personas, sin diferencia de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.*

## ¿ QUÉ ES LA DISCRIMINACIÓN?

*Cuando una autoridad o cualquier persona impide el ejercicio de un derecho o el acceso a un servicio con base en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo, está cometiendo un acto de discriminación.*





# MARCO JURÍDICO SOBRE EL DERECHO A LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN



- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Artículo 7 Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta declaración y contra toda provocación a tal discriminación.
- Constitución Política de Colombia Artículo 13 Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

# *Sabias qué ??*

*La Industria Militar en favor del derecho a la igualdad y no discriminación, cuenta con **la carta de trato digno al ciudadano.***

*cuyo propósito , es el de fortalecer la interacción de la administración con la **ciudadanía** y que a su vez conozcan sus derechos y deberes, comprometiéndonos como servidores públicos, a brindar un **trato** equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.*

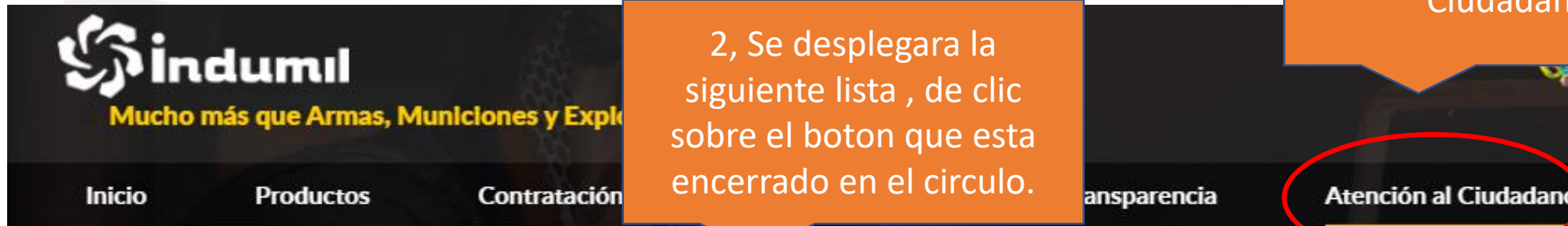


# ¿ Dónde puedo encontrarla?

Ingrese a nuestra pagina web <https://www.indumil.gov.co/>

1. Una vez ingrese de clic sobre el botón Atención al Ciudadano.

2, Se desplegara la siguiente lista , de clic sobre el boton que esta encerrado en el circulo.



Almacenes

Buzón de Peticiones,  
Quejas, Reclamos y  
Sugerencias

Calendario de Eventos

Carta de Trato Digno y  
Mecanismos para  
Participación Ciudadana

Caracterización de  
Usuarios

Datos Abiertos

Encuesta de satisfacción a  
respuestas PQRSDF

Gestión del Comité de  
Conciliación

Una vez hechos los pasos anteriores de clic sobre el año 2022 y allí podrá visualizarla, encontrará información relevante como sus derechos y deberes, canales, línea ética.



**client service**

**indumil**

**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 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 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 las plazas 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 Conar conforme al principio de buena fe, abstenerse de cualquier maniobra orientadora en las actuaciones y de efectuar aportes, 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**

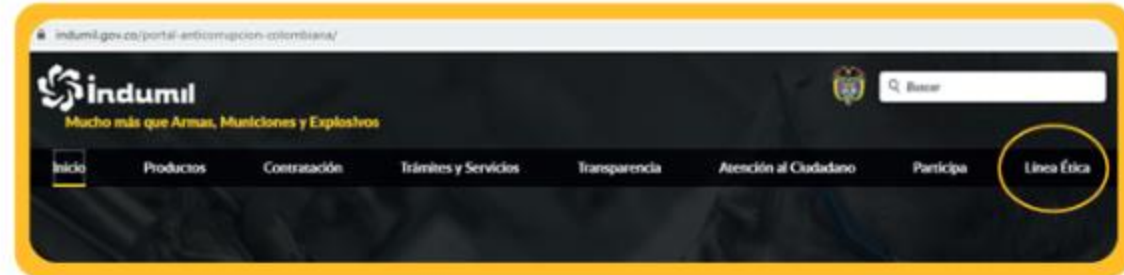
**Atención presencial:**  
En el Centro de Atención al Ciudadano ubicado en la sede de Indumil, Carrera 55 No. 11, piso 10, oficina 1001, Bogotá, Colombia.

**Unidad electrónica:**  
Canal digital a disposición del público para recibir quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias. El acceso es por [www.indumil.gov.co](http://www.indumil.gov.co)

**Atención telefónica:**  
En el canal de línea, contacto al 001 + 221 78 00 ext. 1126. Línea anti corrupción: 01 8000 912 986.

**Atención por canales electrónicos:**  
Consultas en general: [indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co)  
Línea para reportar denuncias por actos de corrupción: [soytransparente@indumil.gov.co](mailto:soytransparente@indumil.gov.co)  
[denunciacorrupcion@presidencia.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@presidencia.gov.co)

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/>)



**Gerencia de Mercadeo**  
**Dirección de Cliente y Atención Ciudadana**  
**Industria Militar de Colombia**  
Centro Administrativo Nacional -CAN  
Calle 44 No. 54-11 Bogotá -Colombia  
PBX: 2207800 Ext. 1548 / 1112 / 018000912986  
[indumil@indumil.gov.co](mailto:indumil@indumil.gov.co)  
[notificacionesjudiciales@indumil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@indumil.gov.co)