

GERENCIA DE MERCADEO- DIRECCIÓN DE CLIENTE Y ATENCIÓN CIUDADANA

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA



CANALES DE ATENCIÓN ESTIPULADOS EN PROCEDIMIENTO / IM OC SGE PR 001



Ventanilla única de correspondencia, Horarios de atención de 7 am a 3:30 pm



Línea de atención (601) 220 78 00 ext 1112 -1542-1548 desde cualquier parte del territorio nacional.

BUZÓN DE CONTACTENOS, PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

indumil Crear Consultar

Foto Fuego

* Nombre y Apellidos (Completo):
* Correo Electrónico:
* Dirección:
* Teléfono:
* Ciudad:

Comentario o Queja(max. 4000 caracteres)

El sistema le permite enviar archivos con extension pdf, doc, docx y jpg
Archivo adjunto: [Seleccionar archivo](#) | Ninguno archivo selec.

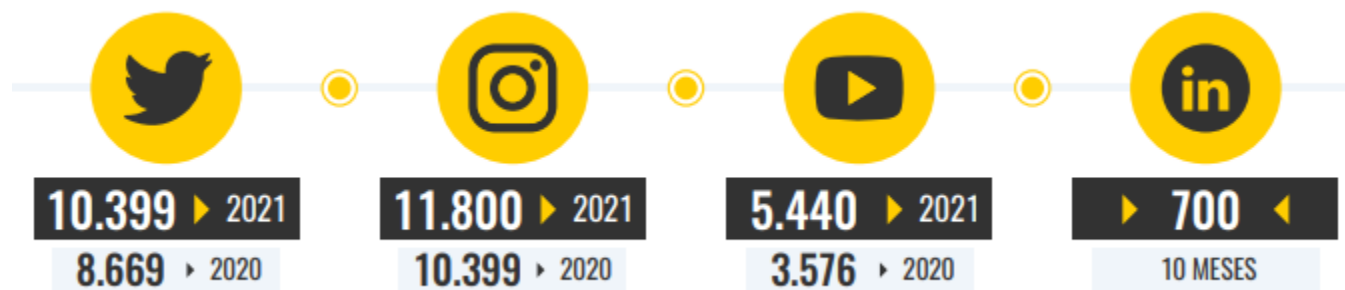
Correo y formulario electrónico.



Se accede ingresando a la página web: www.indumil.gov.co / parte inferior derecha de la página / Chat y/o mensaje.



La ciudadanía en general podrá hacer uso de los siguientes canales para interactuar con la Industria Militar, aún cuando no se contemplen como canales para la recepción de PQRSDF:



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados.



Amable : Cortes pero también sincero.



Confiable: De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.



Empática : Capacidad para entender, escuchar , adaptarse, a las necesidades y actitudes de los ciudadanos.



Incluyente: Sin discriminaciones.

Consideraciones generales para atender situaciones difíciles





Mantenga una actitud amigable.



Deje que el ciudadano se desahogue no interrumpa.



Evite pedir al ciudadano que se calme.

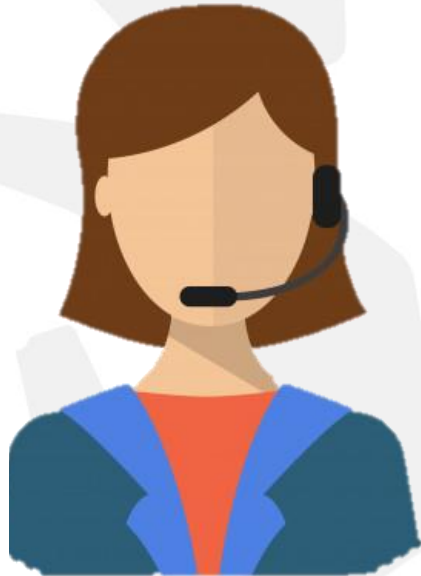
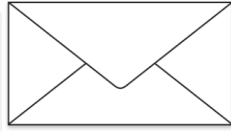


Hágale saber que usted lo entiende.



Ofrézcale disculpas si es el caso

LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL



Debe ser claro y sencillo.

Emplee frases como “con mucho gusto, ¿en que le puedo ayudar?”.

Evite el uso de jergas , tecnicismos y abreviaturas.

Llamar al ciudadano por el nombre que el utiliza.

Evite tutear.

Evite usar términos que excedan la confianza.

Asegúrese de que el ciudadano entendió la respuesta.

Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con señor o señora.

Evitar respuestas cortantes como SI o NO.

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

notificacionesjudiciales@indumil.gov.co