



## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



La Fuerza Aeroespacial Colombiana tiene como misión institucional “*Volar, entrenar y combatir para vencer y dominar en el aire, el espacio y el ciberespacio, en defensa de la soberanía, la independencia, la integridad territorial, el orden constitucional y contribuir a los fines del Estado*” y dentro de las políticas institucionales se encuentra el “*Respeto por el ser humano y servicio al ciudadano*” y señala que: “*El buen trato, la permanente disposición al diálogo, el respeto a la persona, sus costumbres, diferencias y credos, serán prácticas permanentes de los integrantes de la Fuerza Aeroespacial, fortaleciendo la autoestima, el trabajo en equipo, la participación, el sentido de pertenencia y la cultura del servicio al ciudadano.*”.

En consecuencia, la Fuerza Aeroespacial Colombiana pone a disposición de la ciudadanía y grupos de valor, los siguientes canales de atención:

1. **Atención Presencial y Buzón de Sugerencias:** Oficina de Atención y Orientación Ciudadana - Carrera 45 No. 58A – 56, Barrio Nicolás de Federman, primer piso (Antiguo Dispensario Médico Fuerza Aérea Colombiana), de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.
2. **Línea telefónica:** Comutador (601) 3159819 y celular 3103470459
3. **Página web institucional:** <https://www.fac.mil.co>
4. **Correo electrónico PQRSD:** [atencionusuario@fac.mil.co](mailto:atencionusuario@fac.mil.co)
5. **Directorio atención y orientación ciudadana - Unidades Militares Fuerza Aérea Colombiana a nivel nacional (PQRSD):** <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/directorio-atencion-ciudadana>

### **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

1. Ser tratado sin ninguna discriminación de religión, raza, orientación sexual, nacionalidad, ideología política o lengua.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidos, así como recibir atención especial y preferente si es una persona en situación de discapacidad, niño, niña, adolescente, mujer gestante o adulto mayor o en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
3. Presentar peticiones de forma presencial, verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo disponible en la Fuerza Aeroespacial Colombiana, sin necesidad de apoderado, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los términos establecidos en la normatividad vigente.
4. Obtener información y orientación oportuna acerca de los trámites y servicios ofrecidos por la



Fuerza Aeroespacial Colombiana.

5. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar y a su buen nombre.
6. Conocer, actualizar y/o rectificar la información personal que reposa en nuestras bases de datos y archivos.
7. Exigir el cumplimiento de sus labores a los servidores públicos y a los particulares que cumplan funciones administrativas en la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
8. Obtener información y orientación oportuna y clara acerca de los trámites y servicios ofrecidos por la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
9. Tener la garantía que la Fuerza Aeroespacial Colombiana cumple el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

1. Acatar la Constitución Política de Colombia, las leyes, los reglamentos y la normatividad vigente que regulan la actuación de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
2. Actuar conforme al principio de buena fe, suministrando información veraz, clara, completa y oportuna, así como aportando documentos auténticos en el desarrollo de los trámites, solicitudes y servicios.
3. Tratar con respeto, cortesía y consideración a los servidores públicos y contratistas de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, reconociendo su función al servicio de la ciudadanía.
4. Informarse previamente sobre los requisitos, procedimientos, condiciones y tiempos de los trámites, solicitudes o servicios que se adelanten ante la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
5. Utilizar de manera adecuada, responsable y respetuosa los canales oficiales de atención y comunicación, dispuestos por la Fuerza Aeroespacial Colombiana para la interacción con la ciudadanía.
6. Respetar los turnos, horarios, tiempos de atención y las indicaciones impartidas por el personal autorizado durante la prestación del servicio.
7. Hacer uso adecuado de las instalaciones, bienes, equipos y recursos destinados para la atención al ciudadano.
8. Presentar las solicitudes de forma clara, precisa y respetuosa, evitando el uso de expresiones ofensivas, discriminatorias o que atenten contra la dignidad humana.
9. Atender las orientaciones y respuestas brindadas por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, y aportar



oportunamente la información adicional que sea requerida para el trámite de su solicitud.

10. Ejercer los mecanismos de participación ciudadana de manera responsable, conforme a los canales, procedimientos y disposiciones establecidas.

**DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DE LA FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA**

1. Brindar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna.
2. Garantizar atención presencial y/o virtual al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas ala semana, según las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a las oficinas en el horario establecido para la atención al público.
4. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
5. Todos los demás que señalen la Constitución Política de Colombia y la normatividad vigente.



## DIRECTORIO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	UNIDAD MILITAR AÉREA Y/O ESCUELA DE FORMACIÓN	DIRECCIÓN/UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN
Cundinamarca	Bogotá D.C	Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC)	Carrera 45 No. 58A 56 Barrio Nicolás de Federman Bogotá D.C	(601) 3159819 Opción 1	atencionusuario@fac.mil.co	Lunes a viernes 07:30 a 16:30 horas jornada continua
Cundinamarca	Puerto Salgar	Comando Aéreo de Combate No.1 (CACOM-1)	Km 1 Autopista Bogotá-Medellín Puerto Salgar Cundinamarca	(601) 3159819 Opción 2 Opción 1	usuarioscacom1@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Meta	Apiay	Comando Aéreo de Combate No.2 (CACOM-2)	Km 7 vía Villavicencio Puerto López Apiay, Meta	(601) 3159819 Opción 2 Opción 2	usuarioscacom2@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Atlántico	Malambo	Comando Aéreo de Combate No.3 (CACOM-3)	Kilómetro 3 Vía Malambo Atlántico	(601) 3159819 Opción 2 Opción 3	usuarioscacom3@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas



Tolima	Melgar	Comando Aéreo de Combate No.4 (CACOM-4)	Kilómetro 1 Vía Melgar- Bogotá Melgar Tolima	(601) 3159819 Opción 2 Opción 4	usuarioscacom4@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Antioquia	Rionegro	Comando Aéreo de Combate No. 5 (CACOM-5)	Vereda La Bodega - Base Aérea predios del Aeropuerto de Rionegro Antioquia	(601) 3159819 Opción 2 Opción 5	usuarioscacom5@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Caquetá	Tres Esquinas	Comando Aéreo de Combate No. 6 (CACOM-6)	Solano - Caquetá	(601) 3159819 Opción 2 Opción 6	usuarioscacom6@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Valle	Cali	Comando Aéreo de Combate No.7 (CACOM-7)	Carrera 8 No 58-67 Barrio la Base Cali Valle del Cauca	(601) 3159819 Opción 2 Opción 7	usuarioscacom7@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas



Valle	Cali	Escuela Militar de Aviación "Marco Fidel Suárez" (EMAVI)	Carrera 8 # 58-67 Barrio la Base Cali, Valle del Cauca	(601) 3159819  Opción 4 Opción 2	<a href="mailto:usuariosemavi@fac.mil.co">usuariosemavi@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Cundinamarca	Madrid	Escuela de Suboficiales FAC CT. Andrés M. Díaz (ESUFA)	Carrera 5 No. 2-92 Sur Madrid Cundinamarca	(601) 3159819  Opción 4 Opción 3	<a href="mailto:usuarioosesufa@fac.mil.co">usuarioesesufa@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Cundinamarca	Bogotá D.C	Escuela de Postgrados de la FAC (EPFAC)	Carrea 11 No. 102-50 Cantón Norte-Edificio Administrativo ESDEGUE Oficina 309	(601) 3159819  Opción 4 Opción 1	<a href="mailto:atencionciudadanaepfac@fac.mil.co">atencionciudadanaepfac@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
San Andrés Islas	San Andrés Islas	Grupo Aéreo del Caribe (GACAR)	AV. Colón N° 10-53 Vía Aeropuerto Oficina San Andrés Islas	(601) 3159819  Opción 3 Opción 1	<a href="mailto:usuariosgacar@fac.mil.co">usuariosgacar@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:30 a 17:00 horas
Casanare	Yopal	Grupo Aéreo del Casanare (GACAS)	Calle 40 No 20 -19 Yopal – Casanare	(601) 3159819  Opción 3 Opción 2	<a href="mailto:usuariosgacas@fac.mil.co">usuariosgacas@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas



Amazonas	Leticia	Grupo Aéreo del Amazonas (GAAMA)	Kilómetro 3 antigua vía Leticia – Tarapacá	(601) 3159819 Opción 3 Opción 4	<a href="mailto:usuariosgaama@fac.mil.co">usuariosgaama@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Vichada	Marandúa	Grupo Aéreo del Oriente (GAORI)	Marandúa, Vichada	(601) 3159819 Opción 3 Opción 3	<a href="mailto:usuariosgaori@fac.mil.co">usuariosgaori@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Cundinamarca	Bogotá D.C	Comando Aéreo de Transporte Militar (CATAM)	Calle 26 Avenida el Dorado Puerta 6 Bogotá D.C	(601) 3159819 Opción 2 Opción 8	<a href="mailto:usuarioscatam@fac.mil.co">usuarioscatam@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Cundinamarca	Madrid	Comando Aéreo de Mantenimiento (CAMAN)	Carrera 5 N° 2-91 sur Madrid Cundinamarca	(601) 3159819 Opción 2 Opción 9	<a href="mailto:usuarioscaman@fac.mil.co">usuarioscaman@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Cundinamarca	Bogotá D.C	Casino Central de Suboficiales Fuerza Aérea Colombiana (CCSFA)	Carrera 61 N° 96-02 Barrio Los Andes Bogotá D.C	(601) 3159819 Opción 5 Opción 1	<a href="mailto:atencion.ccsfa@fac.mil.co">atencion.ccsfa@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes de 07:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00 horas
Cundinamarca	Bogotá D.C	Casino Central de Oficiales Fuerza Aérea Colombiana (CLOFA)	Calle 64 # 4 – 21 Bogotá D.C	(601) 3159819 Opción 5 Opción 2	<a href="mailto:pqrsclofa@fac.mil.co">pqrsclofa@fac.mil.co</a>	Lunes a viernes 08:00 a 12:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas