



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA



Al contestar, cite este número

Hoja 1 de 6, de la Comunicación Radicado:

No. **20182630203683** del 16-03-2018 / MDN-CGFM-FAC-COFAC-JEMFA-JURDH-OAC - 29-25.

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos:

La Fuerza Aérea Colombiana, tiene un compromiso con el Ciudadano orientando sus esfuerzos hacia un mejor Estado, incrementando la confianza, en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, imparcialidad y transparencia, con el fin de poder mejorar el servicio prestado por la Institución, con el mejor talento humano dando ejemplo de servicio a la ciudadanía.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias se pueden realizar a través de los diferentes canales de atención:

1. Página web: www.fac.mil.co
2. Correo Electrónico: atencionusuario@fac.mil.co
3. Atención Presencial: Carrera 13 No.66-59 primer piso, Chapinero (Edificio ICARO).
4. Escrita
5. Línea fija desde Bogotá: 3159800 Ext: 1282 - 1277
6. Línea gratuita: 018000 115010
7. La carta de Trato Digno, establece que la atención a la población ante todo debe prevalecer un respeto digno, considerado y reservado, e igualmente, facilitar canales de comunicación para que todas las personas (tanto naturales como jurídicas) puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como entidad.

Así se ve
el futuro



Derechos del Ciudadano:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad.
2. A presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncia, verbalmente o por escrito o por cualquier otro medio idóneo
3. La anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Institución.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las Leyes.
6. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
7. Recibir atención especial y referente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativa.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes de los Ciudadanos:

1. Proporcionar un trato respetuoso y digno conforme a principios éticos a los servidores públicos y autoridades públicas.
2. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
3. Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

Así se ve
la forma
de cultura jurídica



4. Respetar las filas dentro de las instalaciones de cada entidad.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Obrar conforme al principio de buena fe.
7. Cumplir con los requisitos o procedimientos establecidos en las norma vigentes o por la Entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
8. Sugerir mejoras a los servicios prestados por la Fuerza Aérea Colombiana, e informar sus inquietudes a los servidores de la Entidad para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
9. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
10. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Fuerza Aérea Colombiana.
11. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
12. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
13. Proporcionar un trato respetuoso y digno conforme a principios éticos a los servidores y autoridades públicas.
14. Acatar la Constitución y las leyes.

Canales disponibles para los Ciudadanos:

Atención Virtual:

Para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, ingrese a la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, www.fac.mil.co y haga clic en la ventana de Atención al Ciudadano y Asuntos o contáctenos en el correo electrónico: atencionusuario@fac.mil.co

Para los funcionarios de la entidad: Por la Intranet Institucional, Kioscos Autoconsulta.

Atención Presencial:

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, en el horario de 07:30 a.m a 4:30

Así se va
culturales



Hoja 4 de 6, de la Comunicación Radicado No. 20182630203683 del 16-03-2018 / 29-25

p.m ubicada en el edificio ICARO Carrera. 13 No. 66-59 (chapinero) primer piso, orgánica de la Jefatura Jurídica y Derechos Humanos Fuerza Aérea Colombiana, en la ciudad de Bogotá.

Atención Telefónica:

Se pueden comunicar a la línea gratuita 018000 115010 en la ciudad de Bogotá, conmutador 3159800 extensión 1282/1277.

Pueden interponer su Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia, en cualquiera de las unidades de la Fuerza Aérea:

Comando Aéreo de Combate No.1
Puerto Salgar (Cundinamarca)
Conmutador: 096-8398358
Ext. 1090
atencionciudadanacacom1@fac.mil.co

Comando Aéreo de Combate No.2
Villavicencio(Meta)
Conmutador: 098-6616412
Ext. 1090/1095
oficinadeatencionciudadanacacom2@fac.mil.co

Comando Aéreo de Combate No.3
Malambo(Atlántico)
Conmutador: 095-3678550
Ext. 1090/1095
atencionciudadanacac@fac.mil.co

Comando Aéreo de Combate No.4
Melgar (Tólima)
Conmutador: 054-2450534
Ext. 1090
atencionciudadana.cacom4@fac.mil.co

Comando Aéreo de Combate No.5
Base Aérea "GR. Arturo Lema Posada"
Rionegro (Antioquia)
Conmutador : (4)5352300 ext. 1140
Línea directa: (4)5352305
atencionciudadana.cacom5@fac.mil.co

Así se va
el tiempo
destruyéndose



Hoja 5 de 6, de la Comunicación Radicado No. 20182630203683 del 16-03-2018 / 29-25

Comando Aéreo de Combate No.6
Base Aérea "Ct. Ernesto Esguerra Cubides"
Tres Esquinas – Caquetá
cacom6.atencionciudadana@fac.mil.co
Teléfono: (1) 315 37 20 Ext. 1091

Comando Aéreo de Combate No.7
Base Aérea "Marco Fidel Suarez"
Cali – Valle
PBX: 5352300 Ext. 1140
Conmutador 4881000
Ext: 1400
atencionciudadanac7@emavi.edu.co

Comando Aéreo de Transporte Militar
Base Aérea "Bg (H) Camilo Daza" Aeropuerto el Dorado
Bogotá
Conmutador: 4397800
Ext. 1166
atencionciudadana.catam@fac.mil.co

Comando Aéreo de Mantenimiento
Base Aérea "MY.Justino Mariño Cuesto"
Madrid (Cundinamarca)
Conmutador: 8209040
Ext. 1090-1095-1145
atencionciudadanacaman@fac.mil.co

Escuela Militar de Aviación EMAVI
"Marco Fidel Suárez"
Cali (Valle)
Conmutador: 092-4881000
Ext. 1090
atencionciudadana@emavi.edu.co

Escuela de Suboficiales ESUFA "Capitán Andrés M. Díaz"
Madrid (Cundinamarca)
Conmutador: 091-8209124
Ext. 1090
atencionciudadana@esufa.edu.co

Grupo Aéreo del Caribe
Base Aérea "TC. Benjamín Méndez Rey"

Así se va
cultivando



Hoja 6 de 6, de la Comunicación Radicado No. **20182630203683** del 16-03-2018 / 29-25

San Andrés (Islas)
Conmutador: (8) 5 12 3174
Ext. 1270 - 1169
atencionciudadana.gacar@fac.mil.co

Grupo Aéreo del Casanare
Yopal (Casanare)
Conmutador: 098-6354496
Ext. 1090 - 1145
atencionciudadanagacas@fac.mil.co

Grupo Aéreo del Amazonas
Leticia (Amazonas)
Conmutador: 068-5925251
Ext. 1255
atencionciudadana.gaama@fac.mil.co

Grupo Aéreo del Oriente
Marandúa (Vichada)
Conmutador: 2660546
Ext. 1090
atencionciudadanagaori@fac.mil.co

General **CARLOS EDUARDO BUENO VARGAS**
Comandante Fuerza Aérea Colombiana

Elaboró: AS11.Luz Marina Arevalo Bejarano

Revisó: ST. CASTEBLANCO  Jefe OAC

Aprobó: Coronel  Jefe JURDH

Así se va
virtuamente