

# ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO FAC

**FUERZA AEROESPACIAL  
COLOMBIANA**



**ASÍ SE VA A LAS  
ESTRELLAS**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	7
1. MARCO NORMATIVO.....	8
2. OBJETIVO GENERAL.....	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
3. ALCANCE.....	12
4. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	12
4.1. Política Institucional.....	13
4.2. Equipo Interdisciplinario de Relación Estado con el Ciudadano FAC.....	13
4.3. Espacio de Atención y Servicio al Ciudadano en la página web institucional.....	14
4.4. Procedimiento Interno de Atención y Orientación Ciudadana.....	15
4.5. Informes de gestión de PQRSDF.....	15
5. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR.....	15
6. RELACIONAMIENTO DE LA CIUDADANÍA CON LA INSTITUCIÓN.....	16
6.1 Acceso a la Información Pública.....	16
6.2 Acceso a los trámites institucionales.....	17
6.3 Solicitudes de PQRSDF.....	17
6.4 Participa y Colabora.....	19
7. MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	20
7.1 Canal Presencial - Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC).....	21
7.2 Carta de trato digno al ciudadano.....	22
7.3 Correos Electrónicos Institucionales.....	23
7.4 Correo Físico o Postal.....	24
7.5 Canales de Atención Telefónica.....	24
7.6 Buzón de Sugerencias.....	25
7.7 Formulario Electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF.....	25
8 MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	25
8.1 Programa Magazín “A VOLAR”.....	26
8.2 Redes sociales de la FAC.....	26
8.3 Emisoras de la FAC.....	26
8.4 Revista Aeronáutica.....	26
CONCLUSIONES.....	27

## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Al respecto, es importante señalar que la responsabilidad de servicio a la comunidad es reforzada en el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia, en el cual se consagra que los servidores públicos *“están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”*

Por tal motivo, la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano trasciende a la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos, y para su cabal cumplimiento implica que las entidades del Estado (inclusive la Fuerza Aeroespacial Colombiana) deben orientar su gestión a la generación de valor público y garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Ahora bien y en consonancia con lo señalado líneas arriba, en el 2013 mediante el documento Conpes 3785<sup>1</sup> *“El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”*.

Por su parte, en el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se definen dos áreas de intervención principalmente: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Igualmente, mediante el Decreto 1499 de 2017 se implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional, con el propósito de permitir que las entidades del Estado alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano ubicada en la dimensión de gestión con valores para resultados y que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones del MIPG.

Aunado a lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación en su documento *“Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano”*<sup>2</sup>, señala que el enfoque de Estado abierto *“(…) busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos”*.

En éste orden de ideas, la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, obedece a una perspectiva sistemática en la que concurren: transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano.

Al respecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha establecido cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad, así:

<sup>1</sup> <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

<sup>2</sup> [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23\\_Politica\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

En concordancia con lo anterior, el Ministerio de Defensa Nacional por conducto de la Oficina de Relación con el Ciudadano ha impartido lineamientos frente a la Política de Servicio al Ciudadano para el sector Defensa y en tal sentido, la Fuerza Aeroespacial Colombiana estableció dentro de las Políticas Institucionales el “Respeto por el ser humano y servicio al ciudadano” y en la cual 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.”*<sup>3</sup>

De conformidad con lo expuesto líneas arriba, el propósito de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Fuerza Aeroespacial Colombiana consiste en implementar las acciones de mejora pertinentes y necesarias para fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y sus grupos de valor, y en éste orden de ideas, los integrantes de la Fuerza Aeroespacial Colombiana deben garantizar estándares de excelencia en el servicio y deben facilitar que los ciudadanos accedan a sus derechos en cada uno de los escenarios o momentos de relacionamiento con la institución.

---

<sup>3</sup> [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/politicas/politicas\\_fuerza\\_aerea\\_colombiana.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/politicas/politicas_fuerza_aerea_colombiana.pdf)

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Espacio Atención y Servicio al Ciudadano.....	13
Imagen 2. Espacio Atención y Servicio al Ciudadano página web.....	14
Imagen 3. Acceso a los trámites institucionales .....	17
Imagen 4. Solicitud PQRSDF .....	18
Imagen 5. Participación y colaboración Jornada .....	20
Imagen 6. Canales presenciales Atención y Orientación Ciudadana FAC .....	21
Imagen 7. Carta Trato Digno al Ciudadano.....	22
Imagen 8. Anticorrupción .....	24
Imagen 9. Código QR Acceso al Formulario Electrónico .....	25
Imagen 10. El personal militar y civil comprometido.....	27

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Marco Normativo Estrategia de Servicio al Ciudadano FAC .....	8
--	---

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Segmentación de usuarios FAC .....	15
Gráfico 2. Escenarios de relacionamiento .....	16

## 1. MARCO NORMATIVO

A continuación, se procede a detallar la principal normativa actualmente vigente que regula la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano en la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), en el contexto de la interacción entre el Estado y el ciudadano, como se define en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta relación se encuentra enmarcada por los lineamientos actualizados de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, emitidos en diciembre de 2020 por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), así como por las directrices establecidas por el Ministerio de Defensa a través de su Oficina de Relación con el Ciudadano.

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia Artículo 02	Artículo 2. Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. Artículo 103 servidores públicos al servicio del Estado y de la comunidad.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. (Consultar Decretos que la reglamentan).
Ley Estatutaria 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley Estatutaria 1621 de 2013	Por medio de la cual se expiden normas para fortalecer el Marco Jurídico que permite a los organismos que llevan a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia cumplir con su misión constitucional y legal, y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. (Consultar modificaciones de la ley y decretos que la reglamentan).
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. (Consultar modificaciones de la ley).
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Consultar modificaciones de la ley).
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. (consultar modificaciones de la ley).
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. (consultar modificaciones de la ley y decreto que la reglamentan).
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1862 de 2017	Por la cual se establecen las normas de conducta militar colombiano y se expide el Código Disciplinario Militar.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones (consultar Decreto 1463 de 2022).
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas.
CONPES 4070 de 2021	Lineamientos de Política para implementación de un Modelo de Estado Abierto.



Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. (consultar modificaciones).
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015. Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 857 de 2014	Por el cual se reglamenta la Ley Estatutaria 1621 del 17 de abril de 2013 (marco legal actividades de inteligencia y contrainteligencia). cumplir con su misión constitucional y legal, y se dictan otras disposiciones.
Decreto Ley 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual la Presidencia de la República expide el decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República, el cual abarca la implementación de políticas públicas.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. (consultar sus modificaciones).
Acuerdo N.º 060 de 30 de octubre de 2001	Por el cual el Archivo General de la Nación establece las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
NTC 6047 de 2013	Establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano.
Resolución MDN 3660 de 2022	Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones. (o sus modificaciones).
Políticas Institucionales FAC	Consultar página web institucional link de transparencia <a href="https://www.fac.mil.co/">https://www.fac.mil.co/</a>

Tabla 1. Marco Normativo Estrategia de Servicio al Ciudadano FAC. Elaboración propia.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Asegurar la accesibilidad efectiva, oportuna y equitativa de la ciudadanía y grupos de valor a los distintos trámites, servicios y canales de comunicación con la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), mejorando de manera continua los mecanismos de atención al ciudadano, con el fin de fortalecer el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia y fomentar una comunicación efectiva que satisfaga de manera precisa las necesidades y expectativas de los usuarios.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 🌐 Mejorar y fortalecer los canales de interacción entre la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) y la ciudadanía, así como sus grupos de valor, con el objetivo de fomentar una relación más sólida y efectiva.
- 🌐 Estimular la adopción y ejecución efectiva de la Política Pública de Servicio al Ciudadano entre los servidores públicos de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) en sus distintos niveles jerárquicos, abarcando tanto la esfera estratégica como la operacional y táctica.
- 🌐 Promover la difusión efectiva de los mecanismos de atención y orientación ciudadana implementados por la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), dirigidos a satisfacer las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de valor.

### 3. ALCANCE

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) implica el compromiso de todo el personal militar y civil de la Institución para ofrecer servicios de alta calidad de manera oportuna a la ciudadanía y grupos de valor. Esta interacción se materializa a través de diversos canales, como la difusión de información institucional en el sitio web oficial <https://www.fac.mil.co>, la accesibilidad a trámites y servicios proporcionados por la FAC, la gestión y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la rendición de cuentas, la participación ciudadana en diferentes ejercicios, y la realización de jornadas de apoyo al desarrollo.

Por consiguiente, el compromiso con el servicio al ciudadano no debe limitarse únicamente a las áreas que interactúan directamente con los ciudadanos y gestionan sus solicitudes, sino que debe entenderse como una tarea integral que requiere el compromiso y la profesionalidad de todos los servidores públicos y contratistas de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC). Esto implica cumplir con sus funciones de manera íntegra, gestionar las solicitudes dentro de su ámbito de competencia de manera exhaustiva y transparente, y proporcionar orientación al ciudadano sobre la autoridad administrativa correspondiente para abordar su inquietud o remitir la solicitud a la entidad competente para su atención.

### 4. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), en línea con su contribución a los fines esenciales del Estado y en reconocimiento del impacto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la mejora de la calidad y la cobertura de los servicios estatales, ha desarrollado una estrategia institucional basada en los lineamientos proporcionados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Defensa Nacional. Esta estrategia tiene como objetivo principal ofrecer mecanismos de contacto y espacios de interacción con la FAC para la ciudadanía y grupos de interés, especialmente aquellos que requieren protección especial debido a su raza, sexo, condición social o económica, edad, o estado físico o mental.

El propósito de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) radica en fortalecer la cultura institucional de servicio hacia el pueblo colombiano, siendo este el fundamento de la existencia de la institución. Además, busca informar a la ciudadanía y grupos de interés sobre los mecanismos y herramientas disponibles para fortalecer la relación entre el Estado y el Ciudadano, promoviendo una interacción inclusiva, eficaz, eficiente y transparente.



Imagen 1. Espacio destinado a la atención en forma presencial en la Oficina Atención y Orientación Ciudadana FAC Fuente: OFAOC 2025

En consonancia con lo expuesto y como parte de las acciones emprendidas por la Fuerza Aeroespacial Colombiana para integrar la política de servicio al ciudadano en la institución, siguiendo las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y del Ministerio de Defensa, se destacan las siguientes actividades:

#### 4.1. Política Institucional

La Fuerza Aeroespacial Colombiana ha incorporado en sus Políticas Institucionales el principio del “Respeto por el ser humano y servicio al ciudadano”, donde se establece 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.”*<sup>4</sup>

#### 4.2. Equipo Interdisciplinario de Relación Estado con el Ciudadano FAC

En conformidad con la normativa vigente, la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) ha constituido el Equipo Interdisciplinario de Relación Estado con el Ciudadano FAC. Este equipo tiene como finalidad supervisar la implementación y fortalecimiento de las cuatro políticas establecidas en la relación entre el Estado y el ciudadano dentro de la Fuerza. En tal sentido, se asignaron responsables de cada una de las políticas, así:

<sup>4</sup> [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/politicas/politicas\\_fuerza\\_aerea\\_colombiana.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/politicas/politicas_fuerza_aerea_colombiana.pdf)

- Política de Partición Ciudadana en la Gestión Pública / Rendición de Cuentas: Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación (SEMEP).
- Política de Racionalización de trámites: Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación (SEMEP), de manera conjunta con la Dirección de Navegación Aérea (DINAV) del Comando de Operaciones Aéreas y Espaciales (COAES) y Dirección de Reclutamientos y Control Reservas de la FAC (DIRES) del Comando de Desarrollo Humano (CODEH).
- Política de Servicio al Ciudadano: Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC).
- Política de Transparencia y Acceso a la información pública: Inspección General de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (IGEFA), de manera conjunta con la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación (JETIC) y la Oficina de Comunicaciones Estratégicas – (OCOES)

#### 4.3. Espacio de Atención y Servicio al Ciudadano en la página web institucional

En su página web institucional, la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) cuenta con un área dedicada a la atención y servicio al ciudadano. Este espacio ofrece información relevante para los ciudadanos y grupos de interés, que incluye trámites y servicios disponibles, mecanismos para la atención al ciudadano, opciones para reportar actos de corrupción, notificaciones y avisos relevantes, directorio de contactos de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, así como información disponible en lenguaje de señas, entre otros recursos.<sup>5</sup>



Imagen 2. Espacio Atención y Servicio al Ciudadano en la página web institucional FAC. Fuente: <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>

<sup>5</sup> <https://www.fac.mil.co/#atencion-ciudadana>

#### 4.4. Procedimiento Interno de Atención y Orientación Ciudadana

Dentro de la Institución, se ha establecido un procedimiento interno para el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), identificado como DE-AYUGE-PR-001 versión 09. Este procedimiento se encuentra disponible en la plataforma de gestión documental Suite Visión Empresarial – SVE, permitiendo su consulta por parte del personal militar y civil de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, su objetivo principal es garantizar una gestión oportuna y de calidad de las PQRSDF recibidas en la institución.

#### 4.5. Informes de gestión de PQRSDF

La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) consolida y examina el proceso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como las acciones realizadas para llevar a cabo la política pública de servicio al ciudadano y las encuestas de percepción que son diligenciadas de forma voluntaria por los ciudadanos. Esto se hace con el fin de obtener herramientas de autoevaluación para implementar mejoras cuando sea necesario. Estos informes son publicados trimestralmente y están disponibles para su consulta en la página web institucional <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/informes-PQRSDF>.

### 5. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

Como parte del cumplimiento de su misión, la Fuerza Aeroespacial Colombiana se encuentra en la necesidad de no solo interactuar con la población civil en general, sino también con una variedad de grupos específicos, empresas nacionales e internacionales, y entidades gubernamentales; por ende, es crucial desarrollar estrategias que permitan coordinar los procesos internos para satisfacer las necesidades y requisitos de cada grupo en particular.

En este sentido, basándose en las características y los intereses compartidos en relación con la oferta de valor de la Fuerza, se ha establecido la siguiente estructura de agrupación.



Gráfica 1. Segmentación de usuarios FAC consultada en [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/politicas/participacion/identificacion\\_y\\_caracterizacion\\_de\\_los\\_grupos\\_de\\_valor\\_fuerza\\_aerea\\_colombiana\\_0.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/politicas/participacion/identificacion_y_caracterizacion_de_los_grupos_de_valor_fuerza_aerea_colombiana_0.pdf)



Esto tiene como objetivo mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de la Institución, garantizando una atención oportuna y de calidad a los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se tienen en cuenta sus necesidades y expectativas a través de una variedad de mecanismos de atención, tanto físicos como electrónicos, esto asegura el acceso a la información de manera precisa, comprensible, útil y oportuna.

## 6. RELACIONAMIENTO DE LA CIUDADANÍA CON LA INSTITUCIÓN

El Departamento Administrativo de la Función Pública, en su actualización de lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, identifica cuatro momentos clave en los cuales la ciudadanía y grupos de valor interactúan con las entidades del Estado, incluida la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC). Estos encuentros se llevan a cabo a través de una variedad de canales o mecanismos disponibles dentro de la Institución.

Al respecto señala que “(...) se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.”

Aunado a lo anterior se indica que, para cada uno de los escenarios mencionados, se establece una política de gestión y desempeño específica que guía su desarrollo, estas políticas son: la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Política de Racionalización de Trámites, la Política de Rendición de Cuentas y la Política de Participación Ciudadana en la Gestión.



Gráfico 2. Escenarios de relacionamiento. Fuente: Lineamientos Política pública Servicio Ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública 2020.

### 6.1 Acceso a la Información Pública

Este momento representa la etapa en la cual la ciudadanía y los grupos de interés acceden a información relacionada con la gestión institucional. Un ejemplo de ello es



cuando la Fuerza Aeroespacial Colombiana publica información en su sitio web oficial, <https://www.fac.mil.co>, bajo la sección de transparencia y acceso a la información pública. Asimismo, este proceso también incluye la consulta de las redes sociales institucionales, como X, Instagram, Facebook y TikTok así como la realización de solicitudes de información a través de correos electrónicos institucionales o entregas físicas de documentos, ya sea por correo o de forma presencial.

## 6.2 Acceso a los trámites institucionales

En esta fase, la ciudadanía y los grupos de interés tienen acceso a los trámites y servicios proporcionados por la Institución. Estas acciones se llevan a cabo según sus necesidades, ya sea a través del sitio web institucional o del Sistema Único de Trámites (SUIT), que está bajo la administración del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

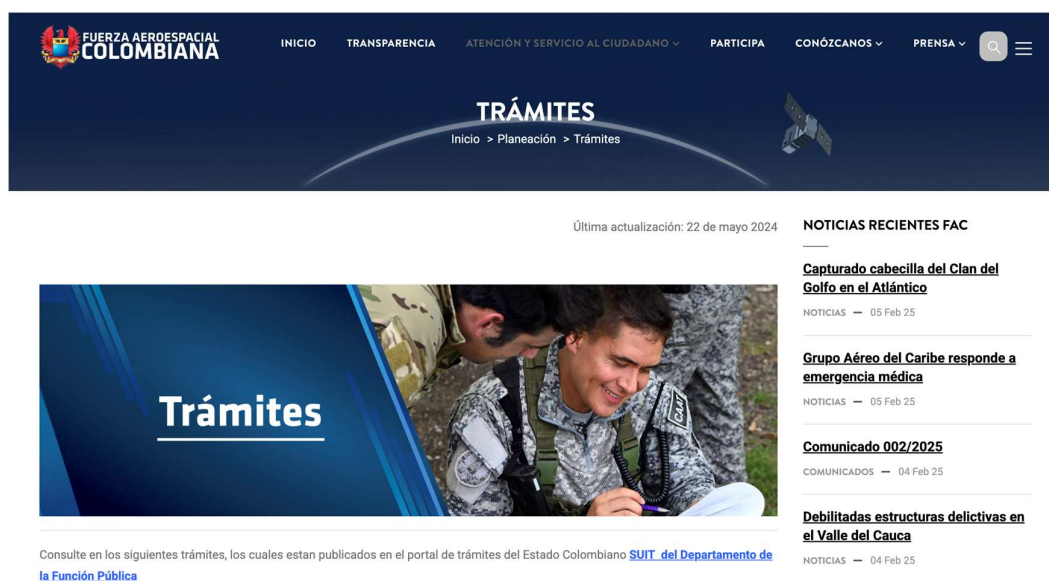


Imagen 3. Acceso a los trámites institucionales para consulta en la página web institucional <https://www.fac.mil.co/es/planeacion/tramites>

## 6.3 Solicitudes de PQRSDf

Este escenario de relacionamiento permite a la ciudadanía y grupos de valor presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) a través de la Ventanilla Única Virtual en el sitio web institucional. En este espacio, los interesados pueden dar seguimiento al proceso de su PQRSDf. Asimismo, tienen la opción de enviar sus PQRSDf por correo electrónico a [atencionusuario@fac.mil.co](mailto:atencionusuario@fac.mil.co).

Además, la ciudadanía y grupos de valor tienen la posibilidad de presentar PQRSDf de forma presencial o por correo electrónico en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), así como en los puntos de atención ubicados en cada una de las Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación y Casinos de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (ver Carta Trato Digno).



## Ventanilla Única Virtual

Anónimo

PQRSDF

Seguimiento a solicitudes

Iniciar Sesión












Introduzca el código mostrado:




Imagen 4. Captura Ventanilla única virtual para radicar PQRSDF en la página web institucional FAC. Fuente: [https://pqrsd.fac.mil.co/Account/Login?ReturnUrl=%2F#\\_ga=2.222034968.1055608612.1683688003-1732385473.1618844914](https://pqrsd.fac.mil.co/Account/Login?ReturnUrl=%2F#_ga=2.222034968.1055608612.1683688003-1732385473.1618844914)







Antes de completar el formulario PQRSDF, la ciudadanía y los grupos de valor tienen la posibilidad de revisar en la página web de la Institución los siguientes conceptos. Esto les permite identificar de manera clara y precisa el requerimiento que desean presentar, en consonancia con sus necesidades:

-  **Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
-  **Petición de información:** Solicitud que hace la ciudadanía y grupos de valor con el fin de brindar información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.
-  **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
-  **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
-  **Certificación:** Es el acto por el cual se da fe sobre la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surgidos en la Administración. Es expedido por los funcionarios competentes según corresponda.
-  **Consulta:** Solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada relacionada con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
-  **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la




gestión de la entidad.

 **Felicitación:** Es la declaración que realiza la ciudadanía y grupos de valor, generada en agradecimiento y satisfacción por la atención recibida por parte de los funcionarios de la Fuerza Aeroespacial Colombiana - FAC considerándola favorable y digna de ser reconocida.

Así mismo es importante indicar los requisitos mínimos para realizar una petición de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015:

-  La designación de la autoridad a la que se dirige.
-  Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y sus direcciones.
-  El objeto de la petición.
-  Las razones en las cuales se apoya.
-  La relación de documentos que acompañan la petición.
-  La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Igualmente, los términos para brindar respuesta por parte de los competentes a las PQRSDF corresponden a los siguientes:

-  Quince (15) días siguientes a su recepción para contestar quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
-  Diez (10) días siguientes a su recepción para contestar peticiones de información.
-  Treinta (30) días siguientes a su recepción para contestar consultas.

#### **6.4 Participación y Colaboración**

La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) dispone de diversos espacios y escenarios para interactuar con la ciudadanía y grupos de valor. Estas interacciones abarcan una amplia gama de actividades, como jornadas de apoyo al desarrollo, gestión en proyectos productivos y ambientales, implementación del plan corazón amigo, reuniones de liderazgo comunitario, participación en consejos de seguridad, misiones de perifoneo aéreo y terrestre con el objetivo de combatir la corrupción, denunciar actividades sospechosas como la minería ilegal y la violencia, promover la desmovilización y rendir cuentas, entre otras acciones relevantes.



Imagen 5. Jornada de Apoyo al Desarrollo contribuye a la mejora de salud de adultos mayores de La Dorada, Caldas  
Fuente: <https://www.fac.mil.co/es/noticias/la-vocacion-por-servir-colombia-trae-caritas-alegres-al-magdalena-centro>

Así las cosas, la Institución en línea con su misión, ejecuta medidas para destacarse en los cuatro escenarios de interacción con la ciudadanía y grupos de valor, con el propósito de facilitar un diálogo eficiente y efectivo. Además, mediante actividades participativas y mecanismos de interacción, recibe retroalimentación que contribuye a mejorar los procesos de atención al ciudadano.

## 7. MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), en calidad de sujeto obligado como una entidad pública dentro del Poder Ejecutivo y sujeta a la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información, está comprometida a responder de manera veraz, oportuna y adecuada a las solicitudes de información pública, además de actualizar periódicamente el subsitio web dedicado a la "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la FAC (<https://www.fac.mil.co/>).

Asimismo, la FAC cuenta con mecanismos tanto presenciales como virtuales para atender a la ciudadanía y grupos de valor, asegurando el derecho de acceso a la información pública, con especial atención a las poblaciones con protección constitucional, sin importar su raza, sexo, condición social, económica, edad, o estado físico y mental.

Con el fin de cumplir con la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, que establece criterios y requisitos de señalización y acceso al entorno físico, la FAC está implementando esta norma en los puntos de atención presencial, para facilitar y garantizar un acceso preferencial e inclusivo a personas con discapacidad física.

Además, la FAC ofrece varios mecanismos y herramientas para que la ciudadanía y grupos de valor interactúen y se comuniquen con la institución, los cuales pueden consultarse en la página web institucional <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>.

A continuación, se detallan los mecanismos de atención e información disponibles para la ciudadanía y grupos de valor."

### 7.1 Canal Presencial - Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC)

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) está situada en la Carrera 45 No. 58 A - 56, Barrio Nicolás de Federmán, Bogotá D.C. Su horario de atención al público es de lunes a viernes, de 07:30 a 16:30 horas, en jornada continua.

Además, la Fuerza Aeroespacial Colombiana ha establecido puntos de atención al ciudadano en cada una de sus Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación y Casinos ubicados a lo largo del país, con el objetivo de facilitar la realización de solicitudes de manera presencial. Para obtener información sobre su ubicación y datos de contacto, se puede consultar el siguiente enlace en la página web institucional: <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/directorio-atencion-ciudadana>



Imagen 6. Espacio puesto a disposición por la FAC para la atención de los ciudadanos. Fuente: OFAOC 2025



## 7.2 Carta de trato digno al ciudadano

La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) detalla en la carta de trato digno al ciudadano los canales disponibles para la atención ciudadana a nivel central a través de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), y a nivel nacional mediante los puntos de atención situados en las Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación y Casinos.

La Carta de Trato Digno al Ciudadano está disponible para su consulta en la página web institucional, en el siguiente enlace: <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>



Última actualización: 26 de febrero 2024

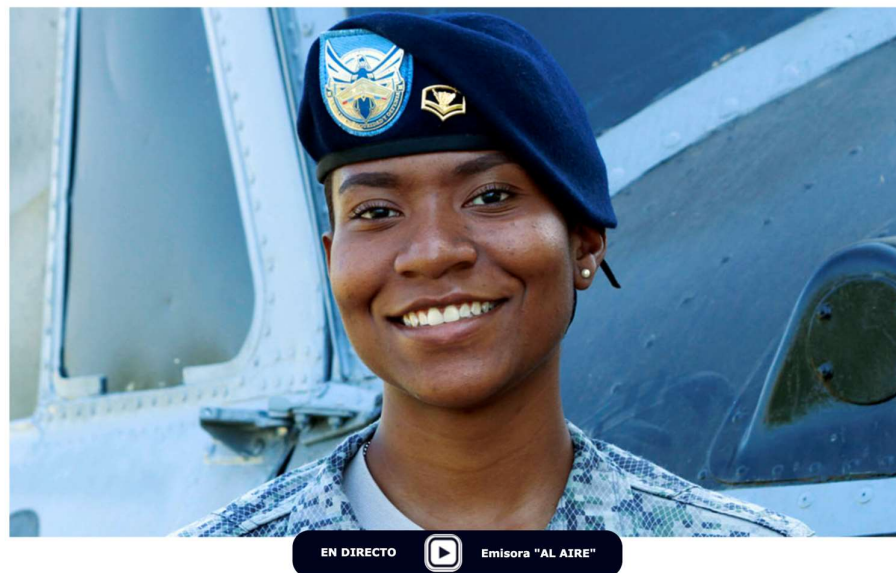


Imagen 7. Carta Trato Digno al Ciudadano para consulta en la página web institucional. Fuente: <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>

Adicionalmente la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) en cumplimiento de la Política Pública de Servicio al Ciudadano difunde en la Carta de Trato Digno al Ciudadano, los derechos y deberes de la ciudadanía y los deberes de los servidores públicos, así:

### 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 Obtener información y orientación oportuna y clara acerca de los trámites y servicios ofrecidos por la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
8. Tener la garantía que la Fuerza Aeroespacial Colombiana cumple el debido proceso en toda clase de actuaciones administrativas.
9. 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 y la normatividad vigente.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, cumpliendo los procesos y procedimientos establecidos por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, y aportar información, declaraciones o documentos reales.
3. Tratar con respeto y consideración a los servidores públicos y/o contratistas de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
4. Conocer los requisitos de los trámites y/o servicios que adelantará en la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
5. Conocer y usar en forma apropiada los canales de comunicación de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

### 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 a la 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.

### 7.3 Correos Electrónicos Institucionales

La ciudadanía y grupos de valor pueden realizar las solicitudes a la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), a los siguientes correos electrónicos institucionales, según se trate las necesidades o inquietudes:

-  Correo electrónico para PQRSD: [atencionusuario@fac.mil.co](mailto:atencionusuario@fac.mil.co)
-  Correo Electrónico para incorporaciones: [jephu.dires@fac.mil.co](mailto:jephu.dires@fac.mil.co)
-  Correo Electrónico para notificaciones judiciales: [tramiteslegales@fac.mil.co](mailto:tramiteslegales@fac.mil.co) con horario de recepción de correos lunes a viernes 07:30 a.m. a 6:00 p.m.
-  Correo Electrónico para gestión de documentación general:

- ✉ [correspondencia@fac.mil.co](mailto:correspondencia@fac.mil.co)
- ✉ Sistema Meteorológico de la Fuerza Aeroespacial Colombiana - SIMFAC: [webmaster@simfac.mil.co](mailto:webmaster@simfac.mil.co)
- ✉ Correo Electrónico para denunciar actos de corrupción: [anticorrupcion@fac.mil.co](mailto:anticorrupcion@fac.mil.co)

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, la cual tiene como objetivo fortalecer los mecanismos para prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción y mejorar el control de la gestión pública, la Fuerza Aeroespacial Colombiana - FAC ha puesto en marcha el Formulario Anticorrupción. Este formulario constituye una herramienta diseñada para que los ciudadanos puedan informar sobre posibles actos de corrupción dentro de la institución. Según la definición de corrupción establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, que la describe como la utilización del poder, ya sea mediante acciones u omisiones, para desviar la gestión de lo público en beneficio propio, la FAC ofrece acceso al Formulario Anticorrupción, cuyo enlace se encuentra disponible en <https://www.fac.mil.co/es/form/form-anticorrupcion>.



El Canal Anticorrupción es un servicio implementado por la Fuerza Aeroespacial Colombiana para recibir información de los ciudadanos, ante posibles hechos de corrupción al interior de la Institución. Esto en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

De acuerdo al Departamento Administrativo de la Gestión Pública que define la corrupción como la "posibilidad que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado".

¡TENGA EN CUENTA!

EN DIRECTO



Emisora "AL AIRE"

. Imagen 8. Espacio en la página web institucional para el formulario de denuncias en materia de corrupción.

Fuente: <https://www.fac.mil.co/es/form/form-anticorrupcion>

## 7.4 Correo Físico o Postal

Puede ser dirigido o enviado a: Correspondencia Cancillería Fuerza Aeroespacial Colombiana Carrera 57 No. 43-28 CAN (Puerta No. 8), Ministerio de Defensa Nacional - Fuerza Aeroespacial Colombiana - Bogotá D.C.

## 7.5 Canales de Atención Telefónica

La Fuerza Aeroespacial Colombiana tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de valor la atención telefónica, así: Conmutador: (601) 3159800 ext. 60015/60016 y (601) 3159865, celular: +57 3057341858 (Bogotá D.C).

Igualmente, se encuentra publicado el Directorio de las principales dependencias de la Fuerza Aeroespacial Colombiana en la página web institucional en el siguiente link



<https://www.fac.mil.co/es/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/directorio>

### 7.6 Buzón de Sugerencias

La Fuerza Aeroespacial Colombiana ha instalado un buzón de sugerencias en la Carrera 45 No. 58 A - 56, Barrio Nicolás de Federmán, Bogotá D.C. Este buzón ofrece a los ciudadanos y grupos de valor otro medio para presentar sus PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones). Su gestión está bajo la supervisión conjunta de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y la Oficina de Atención al Usuario de la Jefatura de Salud (OFATU), dependiendo del tema tratado por el solicitante.

### 7.7 Formulario Electrónico de Petitionen, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

A través de la página <https://www.fac.mil.co/> la ciudadanía y grupos de valor pueden realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones ingresando al espacio “Atención y Servicio al Ciudadano” en la parte superior de la página principal, en la cual podrá acceder a la Ventanilla Única Virtual del Formulario PQRSDF, seleccionando la opción “crear o consultar PQRSDF” o haciendo uso del código QR.

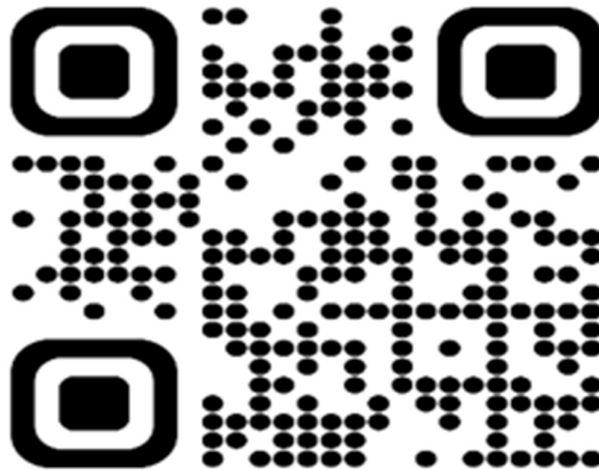


Imagen 9. Código QR Acceso al Formulario Electrónico de Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Fuente: <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>

## 8 MEDIOS DE COMUNICACIÓN




La Fuerza Aeroespacial Colombiana - FAC cuenta con distintos medios a disposición de la ciudadanía y grupos de valor para la comunicación, información y la participación ciudadana, así:

## 8.1 Programa Magazín “A VOLAR”

Programa institucional especializado en aviación y el espacio emitido semanalmente, el cual está disponible en el canal de YouTube de la Fuerza Aeroespacial Colombiana. En este espacio se muestra las capacidades de la Institución, resultados operacionales y la rendición de cuentas a todos los ciudadanos.  
<https://www.youtube.com/@FuerzaAeroespacialCol>





## 8.2 Redes sociales de la FAC

Las redes sociales institucionales permiten compartir información pública e interactuar con la ciudadanía y grupos de valor, así:

-  Facebook: <https://www.facebook.com/FuerzaAeroespacialCol>
-  X: <https://twitter.com/fuerzaaereacol>
-  Instagram: <https://www.instagram.com/fuerzaaereacol/>
-  Tik Tok: <https://www.tiktok.com/@fuerzaaereacol>

## 8.3 Emisoras de la FAC

Actualmente La Fuerza Aeroespacial Colombiana, dispone de tres emisoras institucionales, compartiendo noticias e información, así como interactuar con la ciudadanía y grupos de valor en las regiones donde la señal es escuchada y a nivel mundial en la emisora online, así:

-  AL AIRE 94.1 FM: Puerto Salgar – Cundinamarca, emisora Al Aire 94.1 FM.
-  AL AIRE 92.3 FM: Marandúa – Vichada, emisora Al Aire 92.3 FM.
-  AL AIRE ONLINE: Bogotá D.C [https://emisora.fac.mil.co/public/emisora\\_al\\_aire](https://emisora.fac.mil.co/public/emisora_al_aire)
-  Página web institucional <https://www.fac.mil.co/es/emisorafac>

## 8.4 Revista Aeronáutica

La Revista Aeronáutica tiene como objetivo es generar contenido innovador, vanguardista y de alto valor periodístico para su audiencia. Con un diseño y contenido editorial innovadores, la Revista Aeronáutica se destaca como líder en el ámbito aeronáutico. La ciudadanía y grupos de valor tienen la oportunidad de leer artículos y suscribirse a esta revista a través del sitio web <https://revistaaeronautica.com/>

## CONCLUSIONES

- La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) se erige como un modelo que se alinea perfectamente con la legislación actual y los criterios delineados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Defensa Nacional, asegurando así un cumplimiento integral y efectivo de las directrices establecidas.
- La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) ha establecido un equipo interdisciplinario dedicado al relacionamiento con el Ciudadano, cuya labor continua se centra en la implementación efectiva de las políticas públicas destinadas a fortalecer la interacción entre el Estado y el Ciudadano, conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Su objetivo primordial es mejorar y consolidar la relación entre ambas partes, proporcionando los medios necesarios para que la ciudadanía y los grupos de valor puedan conocer y participar en los diversos espacios ofrecidos por la institución.
- La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), en estricto cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 que trata de Transparencia y Acceso a la Información Pública, procede a actualizar y difundir información de interés general, con el propósito de fortalecer el interés, la confianza y la credibilidad institucional ante la ciudadanía y los grupos de valor.
- La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) busca garantizar un acceso efectivo, oportuno, diferenciado e inclusivo para la ciudadanía y los grupos de valor a través de una amplia gama de trámites y servicios disponibles.
- La Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) promueve activamente la adopción y aplicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano entre su personal, en consonancia con los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Ministerio de Defensa Nacional.



Imagen 10. El personal militar y civil comprometido con el servicio al ciudadano. Fuente: FAC 2025

## ANEXOS



### DIRECTORIO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FUERZA AEROSPACIAL 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) 3159800 Ext. 60015 – 60016  (601) 3159865  Celular 3057341858	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) 3159801 opción 2  Celular 3147004717	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) 3159802 Opción 1	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	(605) 3678591	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) 3159800 Ext. 66575  Celular 3118921236	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	(604) 562 19 79  (601) 3159805 Ext. 67003	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) 3159840 Ext. 67523	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	(602) 4881000 Ext. 68110  Celular 3137326417	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	(602) 4881000 Ext. 68509	usuariosemavi@fac.mil.co	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 SrMadrid Cundinamarca	(601) 3159815 Ext. 69040	usuariosesufa@fac.mil.co	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) 3159816 Opción 1	atencionciudadanaepfac@fac.mil.co	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	Celular 3187352740	usuariosgacar@fac.mil.co	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	Celular 3115847853	usuariosgacas@fac.mil.co	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) 3159811 Ext. 72017 Celular 3102869799	usuariosgaama@fac.mil.co	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)315 9800 Ext 71001	usuariosgaori@fac.mil.co	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) 4397800 Ext. 70010	usuarioscatam@fac.mil.co	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) 8209040 Ext. 69546	usuarioscaman@fac.mil.co	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) 5938502 Ext. 121	atencion.ccsfa@fac.mil.co	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) 7452495 Ext. 233	pqrsclofa@fac.mil.co	Lunes a viernes 08:00 a 12:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas
Cundinamarca	Bogotá D.C	Base Aérea Comando Fuerza Aérea (BACOF)	Carrera 45 No. 58A 56 Barrio Nicolás de Federman Bogotá D.C	(601) 3159800 Ext. 60015– 60016  Celular 3057341858	usuariosbacof@fac.mil.co	Lunes a viernes 07:30 a 16:30 horas jornada continua