

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La Fuerza Aérea 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 con el fin de establecer una mejor comunicación con la Ciudadanía, tiene a su disposición los siguientes canales de comunicación, a través de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, donde podrá presentar y realizar seguimiento a sus PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

1. Línea telefónica: PBX (601) - 3159800 Ext. 60015 – 60016
2. Página Web <https://www.fac.mil.co>
3. Correo Electrónico: atencionusuario@fac.mil.co
4. Presencial: Carrera 45 No. 58A – 56 Antiguo Dispensario Médico FAC Nicolás de Federmán. Primer piso.
5. Directorio de atención a nivel nacional https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio_oficinas_fac_dic.pdf

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente 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 o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los servidores públicos tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASI SE VA A LAS ESTRELLAS

Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana a nivel Nacional

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	DIRECCIÓN/ UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN
Cundinamarca	Bogotá D.C	OFAOC BOGOTA Carrera 45 No. 58A 56	PBX (601) 3159800 Ext. 60015 – 60016	atencionusuario@fac.mil.co	Lunes a viernes 07:30 a 16:30 horas jornada continua
Cundinamarca	Puerto Salgar	CACOM-1 (Comando Aéreo de Combate No.1) Base Aérea "Capitán Germán Olano" Palanquero Km 1 Autopista Bogotá-Medellín	CELULAR 3144643989	usuarioscacom1@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Meta	Villavicencio	CACOM-2 Comando Aéreo de Combate No.2 Apiay-Meta Kilómetro 7 Puerto López Vereda Apiay	PBX (608) 6616412 Ext. 62011	usuarioscacom2@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Atlántico	Malambo	CACOM-3 Comando Aéreo de Combate No.3 /Ubicada en el kilómetro 3 Vía Malambo.	PBX (605) 3678550 Ext. 1426	usuarioscacom3@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Tolima	Melgar	CACOM-4 Comando Aéreo de Combate No.4 "TC. LUIS F. Pinto"/ Ubicada en el Kilómetro 1 Vía Melgar-Bogotá	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	CACOM-5 Comando Aéreo de Combate No. 5 / Vereda La Bodega - Base Aérea en predios del Aeropuerto de Rionegro.	PBX (604) 5352300 Ext. 65012	usuarioscacom5@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Caquetá	Tres Esquinas	CACOM-6 Base Aérea Capitán Ernesto Esquerria Cubides / Solano - Caquetá	PBX (601) 3159840 Ext. 1091	usuarioscacom6@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Valle	Cali	CACOM-7 Comando Aéreo de Combate No.7 Base Aérea Marco Fidel Suarez/ Carrera 8 No 58-67 Br la Base	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	EMAVI Escuela Militar de Aviación "Marco Fidel Suárez"/ Cra. 8 # 58-67 Br la Base Cali, Valle del Cauca	PBX (602) 4881000 Ext. 1120	usuariosemavi@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Cundinamarca	Madrid	ESUFA-Escuela de Suboficiales FAC CT. Andrés M. Díaz. / Carrera 5 No. 2-92 Sur.	PBX (601) 820 90 80 Ext. 1090 o 1091	usuariosesufoa@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Providencia	San Andrés Islas	GACAR - AV. Colón N° 10-53 Vía aeropuerto Oficina	PBX (608) 5123275 Ext. 1169	usuariosgacar@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Casanare	Yopal	GACAS Grupo Aéreo del Casanare/ Yopal- Casanare Calle 40 No 20-19	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	GAAMA Grupo Aéreo del Amazonas/ Kilómetro 3 antigua vía Leticia - Tarapacá	PBX (608) 5925507	usuariosgaama@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Vichada	Marandúa	GAORI Grupo Aéreo del Oriente/ Marandúa, Vichada	CELULAR 313 837 50 96	usuariosgaori@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Cundinamarca	Bogotá	CATAM Comando Aéreo de Transporte Militar/ Calle 26 Avenida el Dorado - Puerta 6	PBX (601) 4397800 Ext. 1168-1169	usuarioscatam@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas
Cundinamarca	Madrid	CAMAN Comando Aéreo de Mantenimiento/ Carrera 5 N° 2-91 sur	PBX (601) 8209040 Ext. 1145	usuarioscaman@fac.mil.co	Lunes a viernes de 07:30 a 12:00 y de 13:00 a 16:30 horas

Atentamente,

Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC