



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



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 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 Aérea, fortaleciendo la autoestima, el trabajo en equipo, la participación, el sentido de pertenencia y la cultura del servicio al ciudadano.”*

En consecuencia, la Fuerza Aérea 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:** Conmutador (601) - 3159800 Ext. 60015 – 60016, (601) 3159865 y celular 3057341858.
3. **Página web institucional:** <https://www.fac.mil.co>
4. **Correo electrónico PQRS:** atencionusuario@fac.mil.co
5. **Directorio atención y orientación ciudadana - Unidades Militares Fuerza Aérea Colombiana a nivel nacional (PQRS):** <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>

DERECHOS DE LOS USUARIOS

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 Aérea 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 Aérea 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 Aérea Colombiana. Obtener información y orientación oportuna y clara acerca de los trámites y servicios ofrecidos por la Fuerza Aérea Colombiana.
8. Tener la garantía que la Fuerza Aérea 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 USUARIOS

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 Aérea Colombiana, y aportar información, declaraciones o documentos reales.
3. Tratar con respeto y consideración a los servidores públicos y/o contratistas de la Fuerza Aérea Colombiana.
4. Conocer los requisitos de los trámites y/o servicios que adelantará en la Fuerza Aérea Colombiana.
5. Conocer y usar en forma apropiada los canales de comunicación de la Fuerza Aérea Colombiana.

DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS DE LA FUERZA AÉREA 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.



DIRECTORIO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA



DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	UNIDAD MILITAR AÉREA Y/O ESCUELA DE FORMACIÓN	DIRECCIÓN/ UNIDAD	TELÉFONO	CORREOELECTRÓNICO	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	Celular 3144643989	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	(608) 6616412 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	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 Sur Madrid Cundinamarca	(601) 820 90 80 Ext. 69045	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 Fuerza Aérea Colombiana (EPFAC)	Carrea 11 No. 102-50 Cantón Norte-Edificio Administrativo ESDEGUE Oficina 309	(601) 2134698 Ext. 72572 - 72563	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 13:00 a 16:30 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	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	Celular 3138375096	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. 518	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	pqrsclofa@fac.mil.co	Lunes a viernes 08:00 a 12:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas