 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PROTOCOLO		
	CARTA DE TRATO DIGNO		
	Clave: APOY-7.0-08-002	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

CARTA DE TRATO DIGNO


Establecer una interacción directa con los ciudadanos y grupos de interés con el objetivo de garantizar sus derechos constitucionales y legales. Conforme a lo anterior, la Aeronáutica Civil se compromete a prestar un servicio respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, bajo los principios de transparencia, respeto y honestidad. Basados en la mejora continua, para brindar un servicio con calidad y oportunidad a través de los diferentes canales de atención.

¡Recuerda!

Estos son los derechos que tienes como ciudadano y que en la Aeronáutica Civil trabajamos para garantizar:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Obtener información y orientación acerca de los temas de competencia de la Aeronáutica Civil.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	PROTOCOLO		
	CARTA DE TRATO DIGNO		
	Clave: APOY-7.0-08-002	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.


¡Recuerda!

Estos son los deberes que tienes como ciudadano:

DEBERES DE LOS CIUDADANOS


- Acatar la Constitución Política y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de atención
- Cumplir con lo que es requerido para los procedimientos de los diferentes trámites.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad

En la Aeronáutica Civil trabajamos para garantizar un servicio de calidad, oportuno, eficiente, accesible y transparente, a través de los siguientes canales de atención:

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PROTOCOLO		
	CARTA DE TRATO DIGNO		
	Clave: APOY-7.0-08-002	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Canal Presencial	<p>Edificio Central Aeronáutica Civil: Av. El Dorado N° 103 - 15, Primer piso, Bogotá, D. C.</p> <p>Direcciones Regionales Aeronáutica Civil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reg. Noroccidente: Aeropuerto Internacional José María Córdova, Rionegro, Antioquia. • Reg. Norte: Calle Vía 30 km 7 Primer piso Nuevo Edificio Aeropuerto Ernesto Cortissoz, Soledad, Atlántico. • Reg. Oriente: Aeropuerto Vanguardia, Edificio CAO • Reg. Occidente: Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón • Reg. Nororiente: Aeropuerto Camilo Daza. • Reg. Centro Sur: Avenida El Dorado # 112 – 09 Bogotá <p>(Los documentos de la Regional Centro Sur son recibidos en el Edificio Central de la Aeronáutica Civil)</p>	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua</p>
Canal Virtual	<p>Portal web: http://www.aerocivil.gov.co</p> <p>Correo electrónico: atencionalciudadano@erocivil.gov.co</p> <p>Notificaciones judiciales: notificaciones_judiciales@erocivil.gov.co</p>	<p>El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, la radicación es De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.</p>
Canal Telefónico	<p>PBX: +57 601 4251000 - +57 / 601 5185214 Bogotá D.C. Colombia</p>	

 AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	PROTOCOLO		
	CARTA DE TRATO DIGNO		
	Clave: APOY-7.0-08-002	Versión: 03	Fecha: 01/06/2022

ESTIMADO CIUDADANO TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE

1. Para realizar los trámites y acceder a los servicios que presta la Aeronáutica Civil NO necesita intermediarios.
2. Las PQRSD, trámites y servicios, se deben realizar a través de los diferentes canales de atención relacionados con anterioridad.
3. Recuerde los términos de respuesta para las peticiones, de acuerdo con la 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”*:

CATEGORIA DE LA PETICIÓN	Términos de respuesta Conforme a la Ley 1755 de 2015
Petición de Interés General y/o Particular	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Solicitud de documentos o copias	10 días hábiles
Solicitud de Información Pública	10 días hábiles
Petición o Información entre Entidades	10 días hábiles
Consultas	30 días hábiles
Traslado por competencia	5 días hábiles
Petición de Congresistas	5 días hábiles
Peticiones de las Cámaras Legislativas o de sus Comisiones Constitucionales o Legales	10 días hábiles
Atención a organismos de control, autoridades judiciales y administrativas	El dispuesto por cada autoridad, en caso de que no se indique, deberá atenderse dentro de los 10 días hábiles siguientes