

## **CARTA DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

**La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia.**

**En este sentido, los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública tienen como derechos principalmente a:**

1. Recibir un trato igualitario y respetuoso, sin preferencias o discriminación de ningún tipo; exceptuando las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad, a quienes se otorgará atención prioritaria en la realización de trámites y la prestación de servicios.
2. Recibir información transparente y suficiente sobre el estado y la actividad de los asuntos pendientes que haya tramitado ante las áreas de la Administración Pública del Distrito Federal.
3. Ser requerido para comparecer solo cuando así este previsto en la norma, previa cita informando objeto, lugar, fecha, hora de la misma y los efectos de no atenderla.
4. Obtener respuesta completa a su solicitud dentro del plazo establecido por los ordenamientos legales y, en su caso, ser informado previamente respecto a la procedencia de la afirmativa ficta.
5. Ser informado y canalizado a la autoridad competente, cuando decida interponer alguna queja y/o denuncia en contra de servidores públicos.
6. Conocer la identidad de las autoridades bajo cuya responsabilidad se encuentre algún trámite, servicio o procedimiento.
7. Recibir en los plazos legales las pruebas y alegatos que sean considerados para la resolución.
8. Ser oído, en el trámite administrativo previamente a la emisión de la resolución, así como le sean resueltas sus dudas y ser atendido en los términos de las leyes u ordenamientos respectivos.
9. Ser indemnizado por daños y perjuicios, de conformidad con la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Distrito Federal.
10. Expresar libremente las ideas de manera escrita, oral u otras formas, con la salvedad de los casos en que estas expresiones ataquen a la moral, a los derechos de terceros, perturben el orden público o construyan la comisión de algún delito.
11. Que sea respetada su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones bajo el principio de legalidad; en caso de la existencia de un mandamiento, hacerlo de conocimiento por escrito debidamente fundado y motivado.
12. Tener conocimiento de que se efectuará una visita domiciliaria ordenada por la autoridad competente cuando ésta requiera cerciorarse y verificar que se haya cumplido la norma.
13. Actuar por sí mismo, por medio de representante o apoderado legal.
14. Autorizar a personas para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos.
15. Señalar representante común, cuando haya varios interesados.
16. Ser prevenidos por escrito, para subsanar la falta de requisitos o documentos de conformidad con lo que establezca la normatividad.

17. No atender requerimientos de documentos o información no prevista en una norma o que ya se encuentre en el expediente del procedimiento que se esté tramitando.
18. Ser orientado, recibir información y atención adecuada cuando presente un escrito ante una autoridad distinta.
19. Que le sean recibidos los escritos que presente en las unidades de recepción y que se haga constar si son originales.
20. Tener procedimientos acordes a la ley.
21. Que se le informe en cualquier momento la tramitación de un escrito o de asuntos en los que tenga interés jurídico y a solicitar copia de ellos.
22. Disfrutar y gozar por igual de los derechos humanos y las garantías individuales que otorga la Constitución y los Tratados Internacionales suscritos por el Estado Mexicano, atendiendo a los principios de no discriminación por origen étnico o nacionalidad, género, edad, capacidades diferentes, condición social, de salud, religión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra.
23. Recibir información pública.
24. La protección de sus Datos Personales.

Con fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Convenios y Tratados Internacionales suscritos por el Estado Mexicano en la materia, el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal y demás derechos establecidos en los ordenamientos jurídicos vigentes.