



## **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 ese sentido, los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública tienen como Derechos principales 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 solamente 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 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 algún o algunos 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 los 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 constituyan 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 prevenido 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 otorgan 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, la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal y demás derechos establecidos en los ordenamientos jurídicos vigentes.**

**CGDF**