

Decálogo de derechos y obligaciones que tienen las personas ciudadanas en la solicitud de servicios públicos a nivel estatal y municipal

Derechos de las personas ciudadanas

1. **Derecho a la igualdad y no discriminación:** Las personas ciudadanas tienen derecho a recibir un trato igualitario y no discriminatorio, sin importar su género, identidad de género, orientación sexual, etnia, religión, discapacidad, o condición socioeconómica. Este derecho garantiza la igualdad de acceso y trato en todos los servicios públicos.
2. **Derecho a la información clara y accesible:** Las personas ciudadanas tienen derecho a recibir información clara, precisa y accesible sobre los servicios disponibles. Esta información debe estar adaptada a las diversas necesidades culturales y lingüísticas, respetando el derecho a la información en lenguas de nuestros pueblos originarios
3. **Derecho a la atención digna y respetuosa:** Las personas ciudadanas deben ser atendidos con dignidad, respeto y cortesía, asegurando que se respeten sus derechos humanos y se valoren sus diferencias culturales y de género. Este trato debe ser sensible y adaptado a las diversas realidades de la población.
4. **Derecho a la participación ciudadana:** Las personas ciudadanas tienen derecho a participar activamente en la toma de decisiones sobre los servicios públicos. Esto incluye mecanismos de consulta y retroalimentación que sean inclusivos y respetuosos de las diversidades culturales y de género.
5. **Derecho a la confidencialidad y protección de datos:** La información personal proporcionada por las personas ciudadanas debe ser tratada con absoluta confidencialidad y protegida conforme a las leyes, garantizando la privacidad y seguridad de los datos, en especial de los grupos en situación de vulnerabilidad.
6. **Derecho a la accesibilidad universal:** Los servicios públicos deben ser accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades, y deben considerar las barreras lingüísticas, culturales y de género para garantizar un acceso equitativo.
7. **Derecho a la transparencia y rendición de cuentas:** Las personas ciudadanas tienen derecho a conocer cómo se gestionan y utilizan los recursos públicos, y a exigir rendición de cuentas a las autoridades responsables, con mecanismos específicos que permitan la participación de todos los grupos de la sociedad.
8. **Derecho a la equidad de género:** Las personas ciudadanas tienen derecho a un acceso equitativo a los servicios, considerando las necesidades y experiencias específicas de género. Se deben implementar políticas que promuevan la igualdad y eliminen cualquier forma de discriminación por razón de género.
9. **Derecho a la asesoría y apoyo:** Las personas ciudadanas tienen derecho a recibir orientación y apoyo adaptado a sus contextos culturales y de género para cumplir con los requisitos y procedimientos necesarios para acceder a los servicios públicos.

10. **Derecho a un servicio eficiente y de calidad:** Las personas ciudadanas tienen derecho a recibir servicios públicos de manera eficiente, con calidad y en un tiempo razonable, asegurando que se adapten a las necesidades y derechos humanos de todos los usuarios, respetando su diversidad cultural y de género.

Obligaciones de las personas ciudadanas

1. **Obligación de proporcionar información veraz:** Las personas ciudadanas deben proporcionar información veraz, completa y actualizada al solicitar servicios públicos, facilitando su correcta tramitación y respetando la integridad del proceso.
2. **Obligación de cumplir con los requisitos:** Las personas ciudadanas deben cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos para la solicitud de servicios, incluyendo la entrega de documentos y el cumplimiento de plazos, asegurando así la eficiencia del sistema.
3. **Obligación de tratar con respeto al personal:** Las personas ciudadanas deben tratar con respeto y cortesía al personal de las instituciones públicas, reconociendo su labor y profesionalismo, y fomentando un ambiente de respeto mutuo.
4. **Obligación de participar responsable y constructivamente:** Las personas ciudadanas deben participar de manera responsable y constructiva en los mecanismos de consulta y retroalimentación, aportando sugerencias y opiniones que reflejen el respeto a la diversidad cultural y de género.
5. **Obligación de utilizar correctamente los servicios:** Las personas ciudadanas deben hacer uso correcto y responsable de los servicios públicos, evitando abusos o usos indebidos que puedan perjudicar a la comunidad y respetando los derechos de otros usuarios.
6. **Obligación de respetar la diversidad cultural:** Las personas ciudadanas deben respetar y valorar la diversidad cultural al interactuar con instituciones y otros usuarios, promoviendo la interculturalidad y reconociendo la riqueza de las diferentes culturas y perspectivas de género.
7. **Obligación de reportar irregularidades:** Las personas ciudadanas deben reportar cualquier irregularidad, abuso o acto de corrupción que observen en la prestación de servicios públicos, utilizando los canales establecidos y contribuyendo a la transparencia y justicia del sistema.
8. **Obligación de colaborar con las evaluaciones:** Las personas ciudadanas deben colaborar en los procesos de evaluación y mejora continua de los servicios públicos, proporcionando información y participando en encuestas y consultas, para ayudar a construir un sistema más eficiente y justo.
9. **Obligación de contribuir al mantenimiento de instalaciones:** Las personas ciudadanas deben cuidar y respetar las instalaciones y recursos públicos, contribuyendo a su mantenimiento y buen estado, y promoviendo un uso responsable y sostenible.
10. **Obligación de respetar la normativa vigente:** Las personas ciudadanas deben informarse y respetar la normativa vigente relacionada con los servicios públicos

que solicitan, cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables, y fomentando una cultura de legalidad y respeto a los derechos humanos.