

1

## Índice de Planeación estratégica del servicio al ciudadano



Mide la capacidad institucional de **definir las estrategias, planes, programas, proyectos y servicios** a partir de la caracterización, necesidades, propuestas y diferencias de grupos de valor y ciudadanos, definiendo los recursos y un diseño organizacional en función de un eficaz servicio al ciudadano.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública