

# 3

## Índice de Gestión del relacionamiento con los ciudadanos



Mide la capacidad de la entidad pública de **definir e implementar la estructura institucional, los procesos, protocolos y estándares para la gestión del servicio al ciudadano** cumpliendo con requerimientos normativos y garantizar la excelencia en el servicio, en los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado (acceso a información, desarrollo de trámites, ejercicio de control y exigencia de cuentas, y participación y colaboración)



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública