

Indicador 4.21
Nombre Ciudad

DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO-
COLOMBIA- SURAMERICA
Servicios para las reclamaciones de los ciudadanos



Area: Gobernabilidad-Responsabilidad

Indicador: Servicios para las reclamaciones de los ciudadanos

Definición: La existencia de un servicio establecido en el seno de autoridad local para responder las reclamaciones y una instalación adecuada para recibir las reclamaciones e informaciones sobre corrupción y el nivel de receptividad del servicio

Unidad: %

ALERTA: Aunque puede existir un servicio para reclamaciones, un bajo grado de receptividad puede indicar la ineficiencia del mismo.

Metodología:

Existencia del servicio

1) ¿Hay algún mecanismo o servicio para atender las reclamaciones de los ciudadanos o los agravios que sufren? (Sí / No)

Sí

2) ¿Hay algún funcionario designado para recibir y responder las reclamaciones contra las

Sí

3) Nivel de receptividad:

$$\text{Prt} = (\text{Ta}/\text{Tc}) \times 100$$

Tr= Número total de reclamaciones registradas (el último

Tt = Número total de casos tratados.

Prt= El porcentaje de reclamaciones tratadas

*ejem
plo*

38

38

100%

Fuentes Metodológicas: Nuevo indicador (Adaptado de la defensoría del pueblo u oficina
Vinculo de [Directrices Metodológicas del Índice de Gobernanza Urbana](#)
Información:

Referencias Internacionales: Campana Global de Gobernanza Urbana

Vínculo: <http://www.unhabitat.org/governance>

Nivel de Recolección: República de Colombia: Departamento del Atlántico, cabeceras