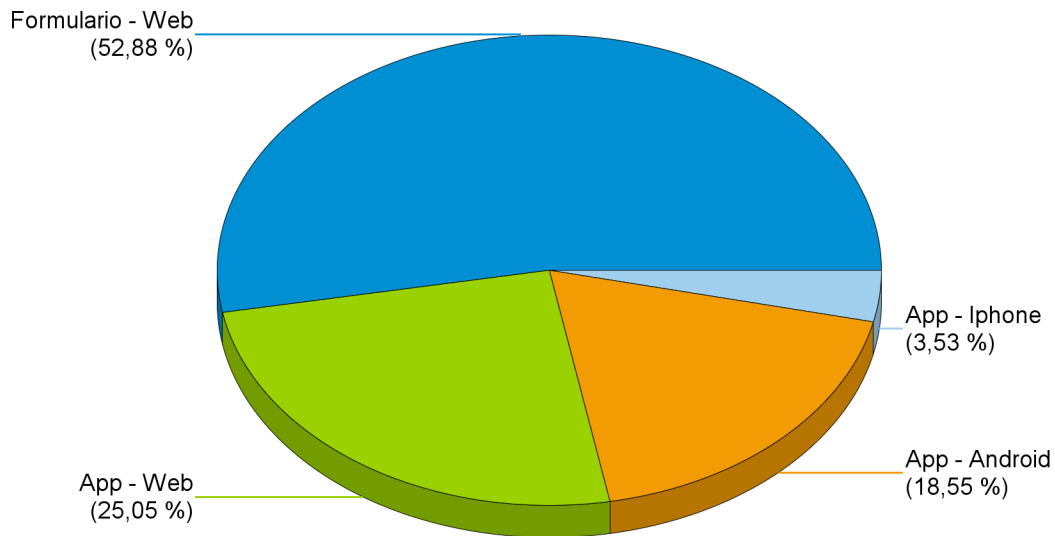


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	285	0,53
App - Web	135	0,25
App - Android	100	0,19
App - Iphone	19	0,04
TOTAL	539	100,00%

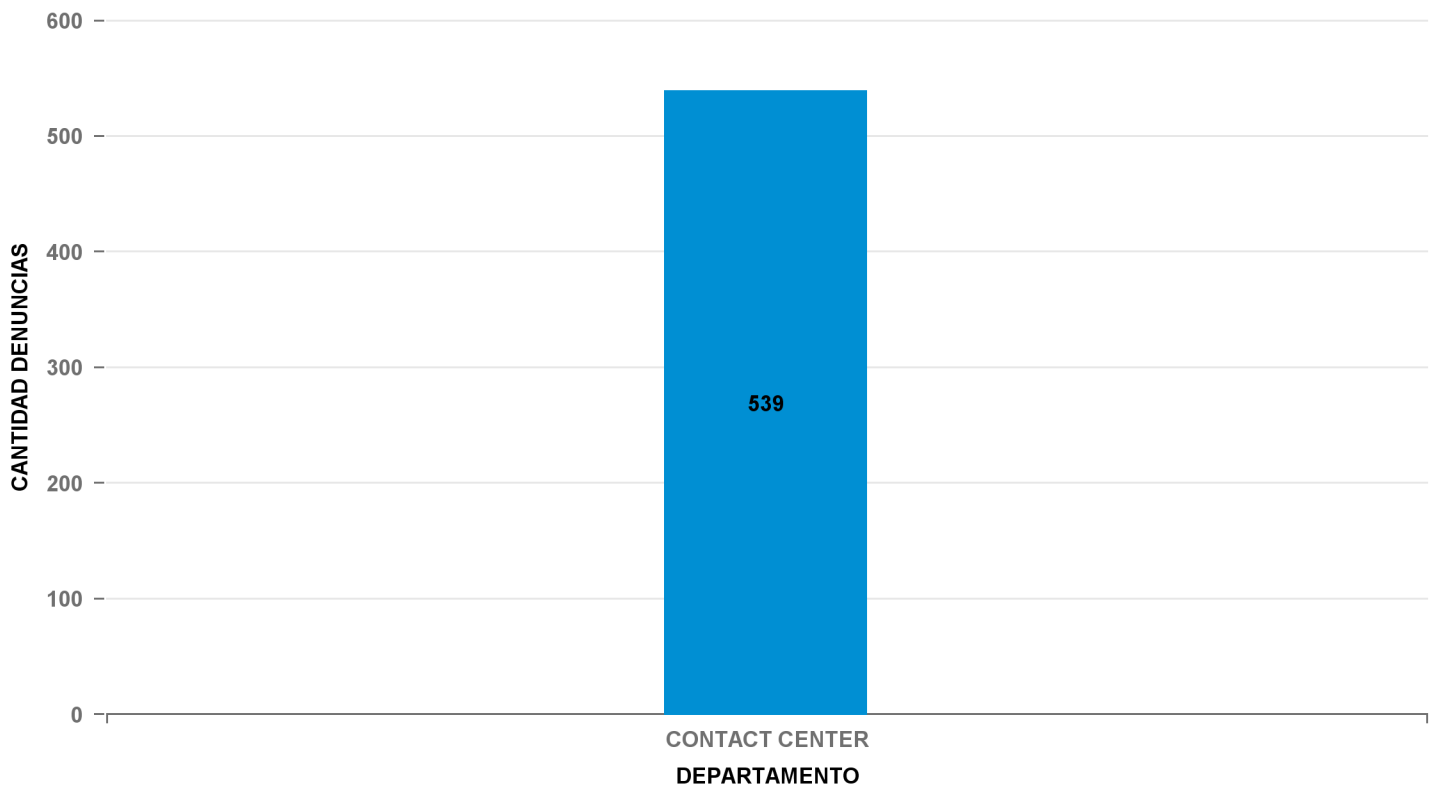
Fuente: ACODECO

Los datos presentados, representan el total de denuncias recibidas en la institución durante el período que indica el reporte. Los números pueden variar dependiendo si los administradores encuentran la necesidad de reevaluar la solicitud. El origen (moduló – especial), se refiere a eventos en los que se brinda atención temporalmente (feria, exposiciones, etc.).

20/05/2019 9:35:04

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	539	100,00%
TOTAL	539	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	70	12,99%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	53	9,83%
Almacén Por Departamentos	42	7,79%
Banco	42	7,79%
Inmobiliaria	35	6,49%
Servicios Profesionales	34	6,31%
Restaurantes/Fondas	25	4,64%
Mueblería (Sólo Muebles)	24	4,45%
Supermercado	24	4,45%
Hoteles O Planes Vacaciones	23	4,27%
Financieras	21	3,90%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	20	3,71%
Automóvil	19	3,53%
Curso De Inglés	12	2,23%
Cooperación De Transporte	11	2,04%
Almacén De Ropa Y Calzados	10	1,86%
Escuela / Colegio	9	1,67%
Venta De Autos Usados	9	1,67%
Farmacia	6	1,11%
Alquiler De Autos	5	0,93%
Eventos Artísticos	5	0,93%
Gimnasio Y Centros Deportivos	5	0,93%
Seguros	5	0,93%
Universidad	5	0,93%
Clinica / Hospital	4	0,74%
Líneas Aéreas	4	0,74%
Salón De Belleza	4	0,74%
Materiales De Construcción	3	0,56%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Talleres De Reparación De Autos	3	0,56%
Publicidad Engañosa	2	0,37%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	2	0,37%
Cursos Especializados	1	0,19%
Ópticas	1	0,19%
Verificación de Productos y Servicios	1	0,19%
TOTAL	539	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	4	40,00%
información no veraz	2	20,00%
retracto	4	40,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	11	26,19%
información no veraz	18	42,86%
publicidad engañosa	1	2,38%
retracto	12	28,57%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	20,00%
incumplimiento de contrato	4	80,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	15,79%
custodia de bien	3	15,79%
falta de información comercial	3	15,79%
incumplimiento de garantía	7	36,84%
incumplimiento de servicio	3	15,79%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	21	50,00%
falta de información comercial	1	2,38%
historial de crédito	11	26,19%
incumplimiento de servicio	8	19,05%
publicidad engañosa	1	2,38%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	4	100,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	90,91%
descuento de ley 6 de 1987	1	9,09%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	2	16,67%
incumplimiento de contrato	8	66,67%
publicidad engañosa	2	16,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	1,89%
custodia de bien	3	5,66%
falta de información comercial	1	1,89%
incumplimiento de garantía	39	73,58%
incumplimiento de servicio	9	16,98%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: ACODECO

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	5	55,56%
devolución de matrícula	1	11,11%
falata de información	1	11,11%
incumplimiento de servicio	2	22,22%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	3	60,00%
retracto	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	33,33%
descuento de ley 6 de 1987	3	50,00%
falta de información comercial	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	33,33%
historial de crédito	7	33,33%
incumplimiento de servicio	7	33,33%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	60,00%
falta de información comercial	1	20,00%
incumplimiento de servicio	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	13,04%
descuento de Ley 6 de 1987	1	4,35%
incumplimiento de contrato	6	26,09%
incumplimiento de servicio	6	26,09%
publicidad engañosa	4	17,39%
retracto	3	13,04%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	5,71%
falta de información	6	17,14%
incumplimiento de contrato	11	31,43%
incumplimiento de garantía	4	11,43%
resolución de contrato	4	11,43%
veracidad de la publicidad	1	2,86%
vicio oculto	7	20,00%
TOTAL	35	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
incumplimiento de servicio	2	50,00%
retracto	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	33,33%
información no veraz	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	37,50%
custodia de bien	2	8,33%
historial de crédito	5	20,83%
incumplimiento de contrato	1	4,17%
incumplimiento de garantía	7	29,17%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
publicidad no veraz o engañosa	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	64,00%
descuento de ley 134 de 2013	1	4,00%
descuento de ley 6 de 1987	7	28,00%
falta de información comercial	1	4,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
falta de información comercial	1	25,00%
incumplimiento de servicio	1	25,00%
publicidad engañosa	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	5	100,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	2,94%
falta de información comercial	13	38,24%
incumplimiento de contrato	5	14,71%
incumplimiento de garantía	2	5,88%
incumplimiento de servicio	11	32,35%
resolución de contrato	2	5,88%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	3	4,29%
cobro indebido	62	88,57%
descuento de ley 6 de 1987	1	1,43%
historial de crédito	2	2,86%
publicidad engañosa	2	2,86%
TOTAL	70	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	37,50%
control de precios	6	25,00%
falta de información comercial	8	33,33%
incumplimiento de garantía	1	4,17%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	33,33%
falta de información comercial	1	33,33%
incumplimiento de garantía	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	15,00%
incumplimiento de contrato	4	20,00%
incumplimiento de servicio	13	65,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
falta de información comercial	1	20,00%
publicidad engañosa	2	40,00%
retracto	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	5	55,56%
incumplimiento de garantía	2	22,22%
retracto	1	11,11%
vicio oculto	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 30 Abril 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	285	285
App - Web	135	135
App - Android	100	100
App - Iphone	19	19
Total	539	539

Fuente: ACODECO