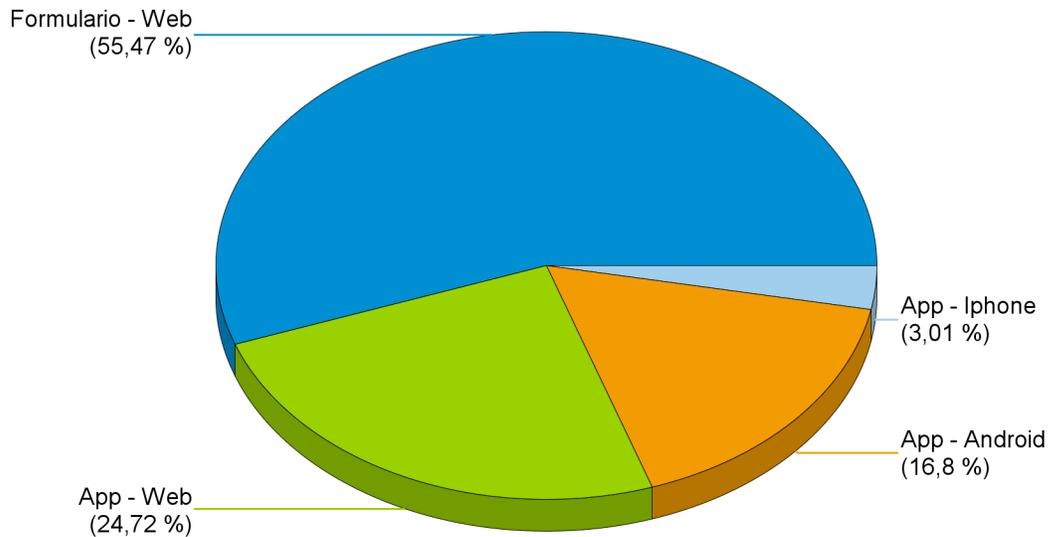


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	644	0,55
App - Web	287	0,25
App - Android	195	0,17
App - Iphone	35	0,03
<b>TOTAL</b>	<b>1.161</b>	<b>100,00%</b>

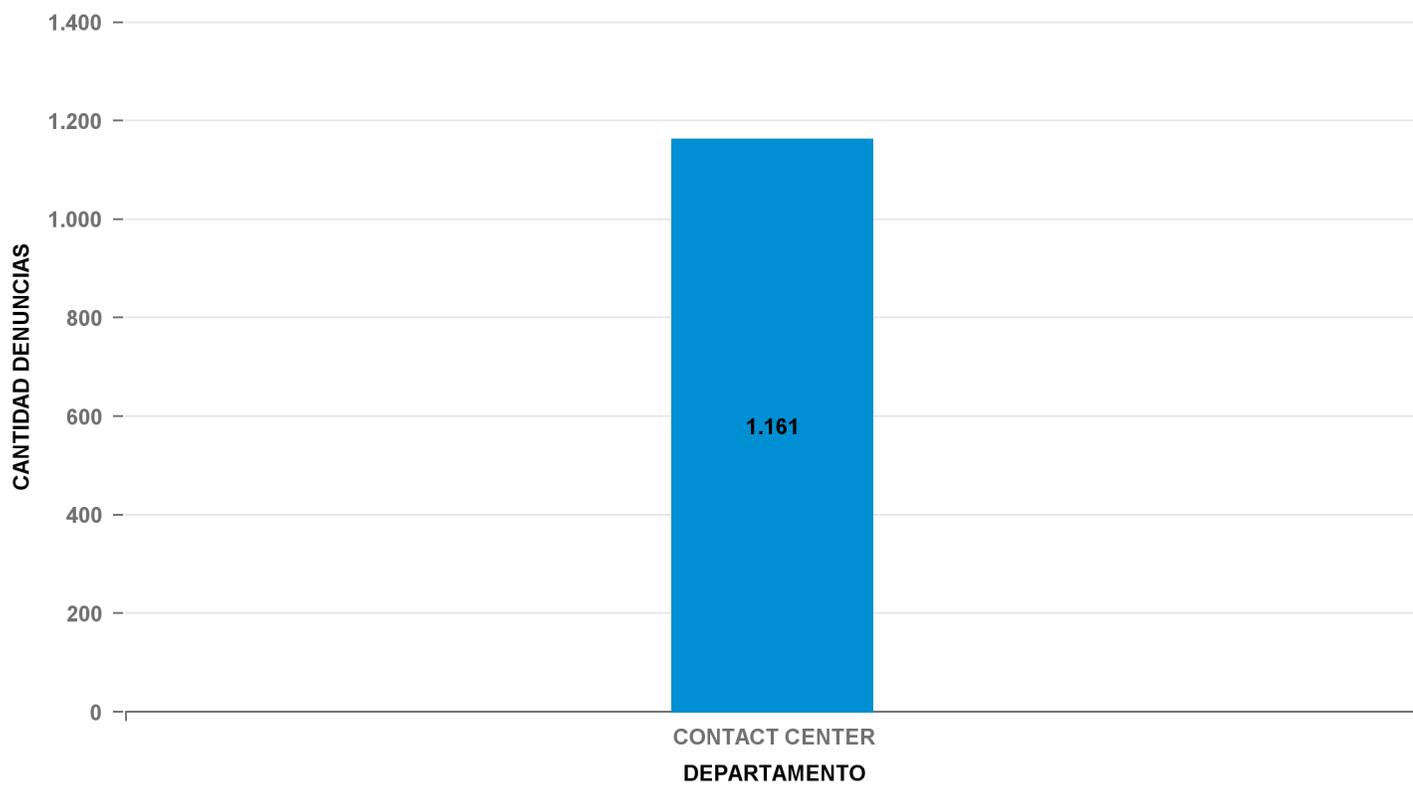
Fuente: ACODECO

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.).

02/09/2019 13:03:23

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.161	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.161</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	192	16,54%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	125	10,77%
Inmobiliaria	90	7,75%
Banco	79	6,80%
Almacén Por Departamentos	68	5,86%
Servicios Profesionales	68	5,86%
Restaurantes/Fondas	59	5,08%
Supermercado	53	4,57%
Hoteles O Planes Vacaciones	38	3,27%
Financieras	37	3,19%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	36	3,10%
Automóvil	31	2,67%
Mueblería (Sólo Muebles)	28	2,41%
Escuela / Colegio	25	2,15%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	23	1,98%
Cooperación De Transporte	21	1,81%
Venta De Autos Usados	20	1,72%
Almacén De Ropa Y Calzados	19	1,64%
Curso De Inglés	16	1,38%
Talleres De Reparación De Autos	16	1,38%
Universidad	16	1,38%
Farmacia	12	1,03%
Alquiler De Autos	11	0,95%
Gimnasio Y Centros Deportivos	11	0,95%
Líneas Aéreas	11	0,95%
Seguros	11	0,95%
Salón De Belleza	10	0,86%
Clinica / Hospital	6	0,52%

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Eventos Artísticos	6	0,52%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	6	0,52%
Cursos Especializados	4	0,34%
Verificación de Productos y Servicios	4	0,34%
Materiales De Construcción	3	0,26%
Ópticas	2	0,17%
Publicidad Engañosa	2	0,17%
Ferretería	1	0,09%
Material Didáctico	1	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>1.161</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	9	47,37%
información no veraz	4	21,05%
retracto	6	31,58%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	21	30,88%
información no veraz	28	41,18%
publicidad engañosa	1	1,47%
retracto	18	26,47%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	36,36%
falta de información comercial	2	18,18%
incumplimiento de contrato	4	36,36%
retracto	1	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	9,68%
custodia de bien	3	9,68%
daños y perjuicios	2	6,45%
falta de información comercial	6	19,35%
incumplimiento de contrato	1	3,23%
incumplimiento de garantía	11	35,48%
incumplimiento de servicio	3	9,68%
publicidad engañosa	1	3,23%
retracto	1	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	39	49,37%
descuento de Ley 6 de 1987	1	1,27%
falta de información comercial	1	1,27%
historial de crédito	19	24,05%
incumplimiento de servicio	17	21,52%
publicidad engañosa	2	2,53%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 6 de 1987	1	16,67%
incumplimiento de servicio	5	83,33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	19	90,48%
descuento de ley 6 de 1987	2	9,52%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	2	12,50%
incumplimiento de contrato	10	62,50%
incumplimiento de servicio	2	12,50%
publicidad engañosa	2	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

### Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	2	50,00%
incumplimiento de servicio	1	25,00%
retracto	1	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	2,40%
custodia de bien	8	6,40%
falta de información comercial	5	4,00%
incumplimiento de garantía	84	67,20%
incumplimiento de servicio	21	16,80%
publicidad engañosa	4	3,20%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	16	64,00%
devolución de matrícula	3	12,00%
falata de información	3	12,00%
incumplimiento de servicio	3	12,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	4	66,67%
retracto	2	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	50,00%
descuento de ley 6 de 1987	4	33,33%
falta de información comercial	1	8,33%
retracto	1	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
retracto	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	43,24%
falta de información comercial	3	8,11%
historial de crédito	11	29,73%
incumplimiento de servicio	7	18,92%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	54,55%
falta de información comercial	1	9,09%
incumplimiento de contrato	1	9,09%
incumplimiento de servicio	1	9,09%
retracto	2	18,18%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	15,79%
descuento de Ley 6 de 1987	1	2,63%
incumplimiento de contrato	9	23,68%
incumplimiento de servicio	10	26,32%
información no veraz	4	10,53%
publicidad engañosa	4	10,53%
retracto	4	10,53%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	4	4,44%
cobro indebido	6	6,67%
daños y prejuicios	3	3,33%
falta de información	9	10,00%
incumplimiento de contrato	26	28,89%
incumplimiento de garantía	4	4,44%
resolución de contrato	9	10,00%
venta engañosa	7	7,78%
veracidad de la publicidad	2	2,22%
vicio oculto	20	22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	45,45%
incumplimiento de servicio	5	45,45%
retracto	1	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Material Didáctico

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Materiales De Construcción

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

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	35,71%
custodia de bien	2	7,14%
historial de crédito	5	17,86%
incumplimiento de contrato	2	7,14%
incumplimiento de garantía	9	32,14%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1	50,00%
retracto	1	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Cobra las bolsas reutilizables a precio superior al costo	5	21,74%
Ofrece bolsas con polietileno	18	78,26%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

### Publicidad Engañosa

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

Fuente: ACODECO

### Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	2	33,33%
incumplimiento de servicio	3	50,00%
retracto	1	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	36	61,02%
descuento de ley 134 de 2013	2	3,39%
descuento de ley 6 de 1987	17	28,81%
falta de información comercial	4	6,78%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	10,00%
falta de información comercial	1	10,00%
incumplimiento de servicio	7	70,00%
publicidad engañosa	1	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	11	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	5,88%
falta de información comercial	16	23,53%
incumplimiento de contrato	6	8,82%
incumplimiento de garantía	4	5,88%
incumplimiento de servicio	35	51,47%
resolución de contrato	3	4,41%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	18	9,38%
cobro indebido	158	82,29%
descuento de ley 134 de 2013	1	0,52%
descuento de ley 6 de 1987	6	3,13%
historial de crédito	6	3,13%
publicidad engañosa	3	1,56%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	24	45,28%
control de precios	13	24,53%
falta de información comercial	15	28,30%
incumplimiento de garantía	1	1,89%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

### Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	12,50%
falta de información comercial	2	12,50%
incumplimiento de garantía	4	25,00%
incumplimiento de servicio	8	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	16,67%
custodia de bien	6	16,67%
incumplimiento de contrato	4	11,11%
incumplimiento de servicio	20	55,56%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

### Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	31,25%
falta de información comercial	4	25,00%
historial de crédito	3	18,75%
publicidad engañosa	2	12,50%
retracto	2	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	5,00%
incumplimiento de contrato	13	65,00%
incumplimiento de garantía	4	20,00%
retracto	1	5,00%
vicio oculto	1	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	2	50,00%
producto deteriorado o en mal estado	1	25,00%
producto/servicio sin precio a la vista	1	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Sábado 31 Agosto 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	644	<b>644</b>
App - Web	287	<b>287</b>
App - Android	195	<b>195</b>
App - Iphone	35	<b>35</b>
<b>Total</b>	<b>1.161</b>	<b>1.161</b>

Fuente: ACODECO