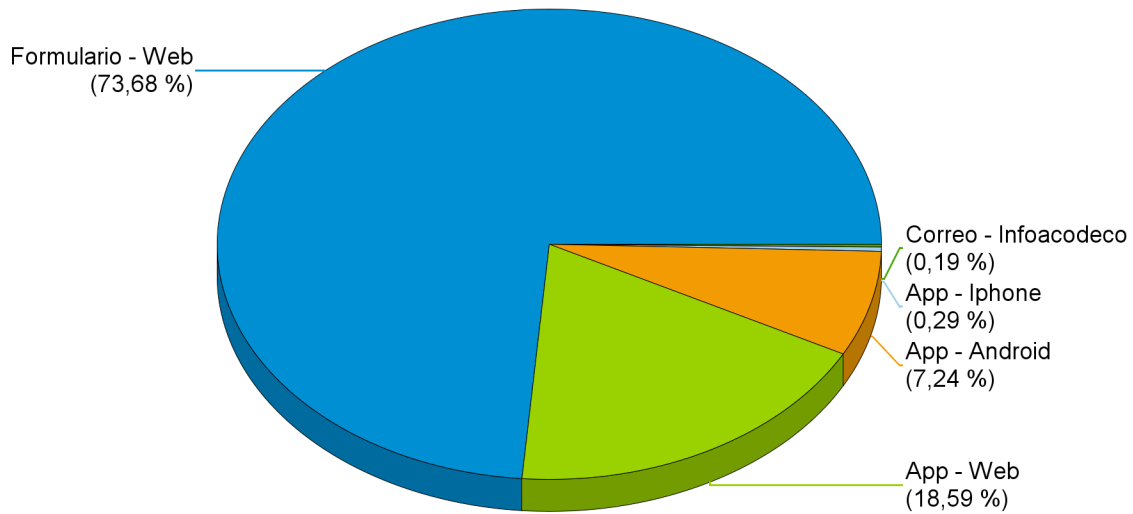


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	1.526	0,74
App - Web	385	0,19
App - Android	150	0,07
App - Iphone	6	0
Correo - Infoacodeco	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.071</b>	<b>100,00%</b>

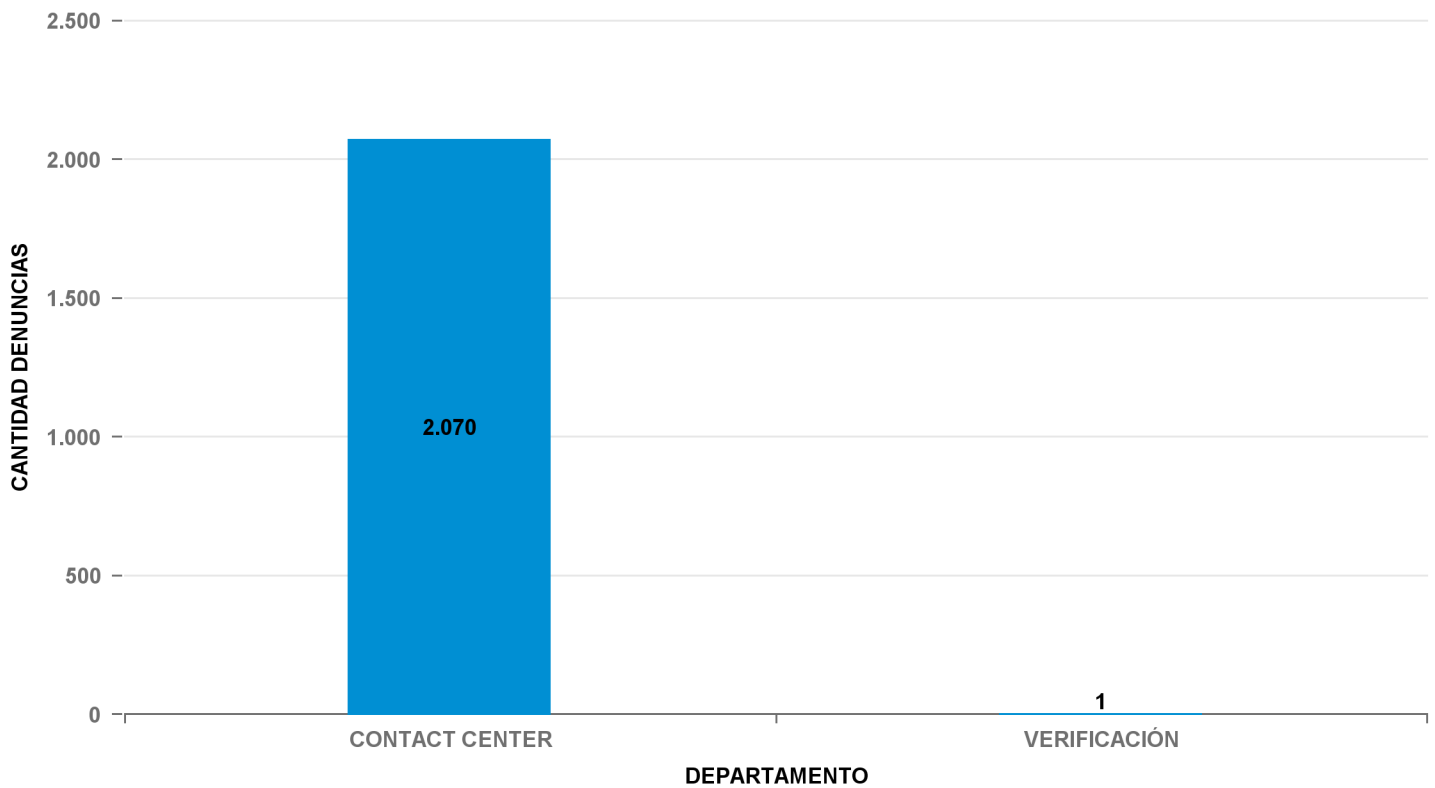
Fuente: ACODECO

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.).

21/09/2020 11:39:01

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	2.070	99,95%
VERIFICACIÓN	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>2.071</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	525	25,35%
Almacén Por Departamentos	305	14,73%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	183	8,84%
Escuela / Colegio	147	7,10%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	111	5,36%
Supermercado	104	5,02%
Financieras	85	4,10%
Banco	73	3,52%
Inmobiliaria	72	3,48%
Servicios Profesionales	56	2,70%
Universidad	46	2,22%
Restaurantes/Fondas	43	2,08%
Eventos Artísticos	33	1,59%
Hoteles O Planes Vacaciones	33	1,59%
Mueblería (Sólo Muebles)	29	1,40%
Automóvil	24	1,16%
Farmacia	23	1,11%
Talleres De Reparación De Autos	22	1,06%
Líneas Aéreas	18	0,87%
Almacén De Ropa Y Calzados	17	0,82%
Venta De Autos Usados	14	0,68%
Seguros	13	0,63%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	11	0,53%
Clinica / Hospital	10	0,48%
Cooperación De Transporte	9	0,43%
Gimnasio Y Centros Deportivos	9	0,43%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	8	0,39%
Cursos Especializados	7	0,34%

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Materiales De Construcción	7	0,34%
Publicidad Engañosa	6	0,29%
Verificación de Productos y Servicios	6	0,29%
Alquiler De Autos	5	0,24%
Curso De Inglés	5	0,24%
Ferretería	4	0,19%
Regulación de precios de alimentos	2	0,10%
Salón De Belleza	2	0,10%
Combustible	1	0,05%
Ópticas	1	0,05%
Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas	1	0,05%
Tarjeta de crédito	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>2.071</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	3	17,65%
información no veraz	5	29,41%
publicidad engañosa	5	29,41%
retracto	4	23,53%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	2	0,66%
incumplimiento de garantía	60	19,67%
información no veraz	63	20,66%
publicidad engañosa	165	54,10%
retracto	15	4,92%
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	4,17%
daños y perjuicios	1	4,17%
falta de información comercial	3	12,50%
incumplimiento de contrato	1	4,17%
incumplimiento de garantía	14	58,33%
incumplimiento de servicio	2	8,33%
publicidad engañosa	1	4,17%
retracto	1	4,17%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	41	56,16%
descuento de Ley 6 de 1987	2	2,74%
falta de información comercial	1	1,37%
historial de crédito	23	31,51%
incumplimiento de servicio	5	6,85%
publicidad engañosa	1	1,37%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

### Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	9	90,00%
información no veraz	1	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Combustible

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

### Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
incumplimiento de servicio	3	60,00%
retracto	1	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	28,57%
incumplimiento de servicio	4	57,14%
retracto	1	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO



## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

### Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	2,73%
custodia de bien	8	4,37%
daños y perjuicios	1	0,55%
falta de información comercial	6	3,28%
incumplimiento de contrato	3	1,64%
incumplimiento de garantía	123	67,21%
incumplimiento de servicio	29	15,85%
publicidad engañosa	6	3,28%
retracto	2	1,09%
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	137	93,20%
devolución de matrícula	2	1,36%
falata de información	1	0,68%
incumplimiento de servicio	6	4,08%
venta atada	1	0,68%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	9,09%
incumplimiento de servicio	30	90,91%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	17	73,91%
falta de información comercial	3	13,04%
retracto	3	13,04%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	50,00%
falta de información comercial	1	25,00%
retracto	1	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	57	67,06%
falta de información comercial	3	3,53%
historial de crédito	17	20,00%
incumplimiento de servicio	8	9,41%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	55,56%
incumplimiento de contrato	1	11,11%
incumplimiento de servicio	1	11,11%
retracto	2	22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	6,06%
incumplimiento de contrato	8	24,24%
incumplimiento de servicio	18	54,55%
retracto	5	15,15%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	2	2,78%
cobro indebido	9	12,50%
falta de información	2	2,78%
incumplimiento de contrato	27	37,50%
incumplimiento de garantía	4	5,56%
resolución de contrato	7	9,72%
venta engañosa	2	2,78%
veracidad de la publicidad	1	1,39%
vicio oculto	18	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	50,00%
falta de información comercial	1	5,56%
incumplimiento de servicio	8	44,44%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	71,43%
publicidad engañosa	1	14,29%
retracto	1	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	17,24%
custodia de bien	3	10,34%
falta de información comercial	3	10,34%
historial de crédito	2	6,90%
incumplimiento de contrato	1	3,45%
incumplimiento de garantía	7	24,14%
incumplimiento de servicio	5	17,24%
publicidad engañosa	3	10,34%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Ópticas

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

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

### 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	4	50,00%
Ofrece bolsas con polietileno	4	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
no indica las restricciones	1	16,67%
publicidad no veraz o engañosa	5	83,33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	2	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

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

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	9,09%
falta de información comercial	1	9,09%
incumplimiento de garantía	8	72,73%
incumplimiento de servicio	1	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	27	62,79%
descuento de ley 6 de 1987	10	23,26%
falta de información comercial	5	11,63%
publicidad engañosa	1	2,33%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
V. de bebida alcohólica en envase abierto	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

### Salón De Belleza

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

Fuente: ACODECO

### Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	13	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	21,43%
falta de información comercial	6	10,71%
incumplimiento de contrato	4	7,14%
incumplimiento de garantía	5	8,93%
incumplimiento de servicio	27	48,21%
resolución de contrato	2	3,57%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO



# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	99	18,86%
cobro indebido	411	78,29%
descuento de ley 6 de 1987	2	0,38%
historial de crédito	11	2,10%
publicidad engañosa	2	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmbs en útiles escolares	1	0,96%
cobro indebido	45	43,27%
control de precios	41	39,42%
falta de información comercial	12	11,54%
incumplimiento de garantía	4	3,85%
publicidad engañosa	1	0,96%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

### Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	13,64%
falta de información comercial	2	9,09%
incumplimiento de garantía	7	31,82%
incumplimiento de servicio	8	36,36%
publicidad engañosa	1	4,55%
retracto	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

### Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	41	36,94%
custodia de bien	6	5,41%
falta de información comercial	2	1,80%
incumplimiento de contrato	3	2,70%
incumplimiento de servicio	57	51,35%
publicidad engañosa	2	1,80%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	35	76,09%
falta de información comercial	9	19,57%
historial de crédito	1	2,17%
publicidad engañosa	1	2,17%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

## Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	5	35,71%
incumplimiento de contrato	5	35,71%
incumplimiento de garantía	4	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	16,67%
cobro indebido	1	16,67%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	16,67%
falta de información	1	16,67%
falta de información comercial	1	16,67%
información no veraz	1	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Lunes 31 Agosto 2020

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	VERIFICACIÓN	TOTAL
Formulario - Web	1.525	1	1.526
App - Web	385		385
App - Android	150		150
App - Iphone	6		6
Correo - Infoacodeco	4		4
<b>Total</b>	<b>2.070</b>	<b>1</b>	<b>2.071</b>

Fuente: ACODECO