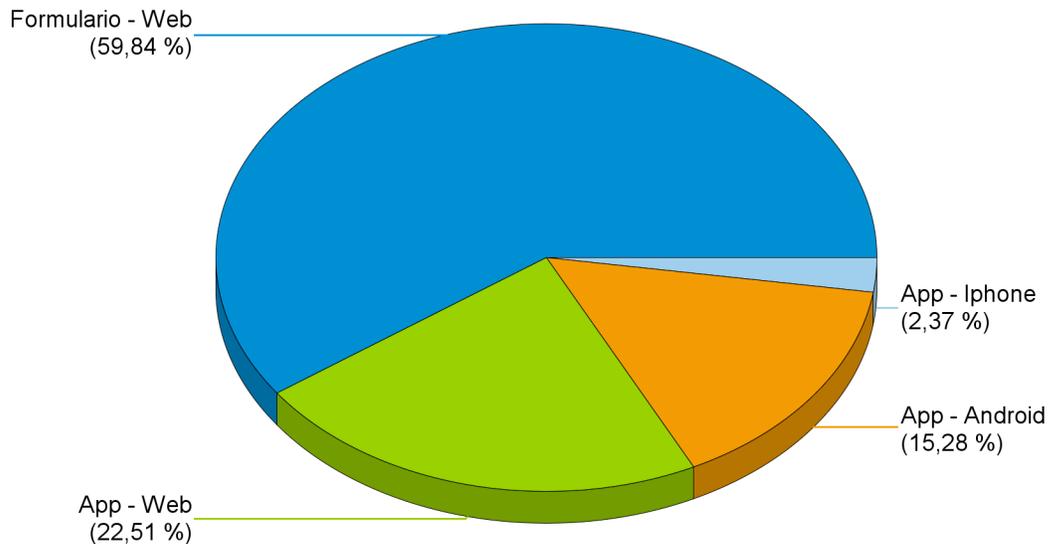


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	1.034	0,6
App - Web	389	0,23
App - Android	264	0,15
App - Iphone	41	0,02
TOTAL	1.728	100,00%

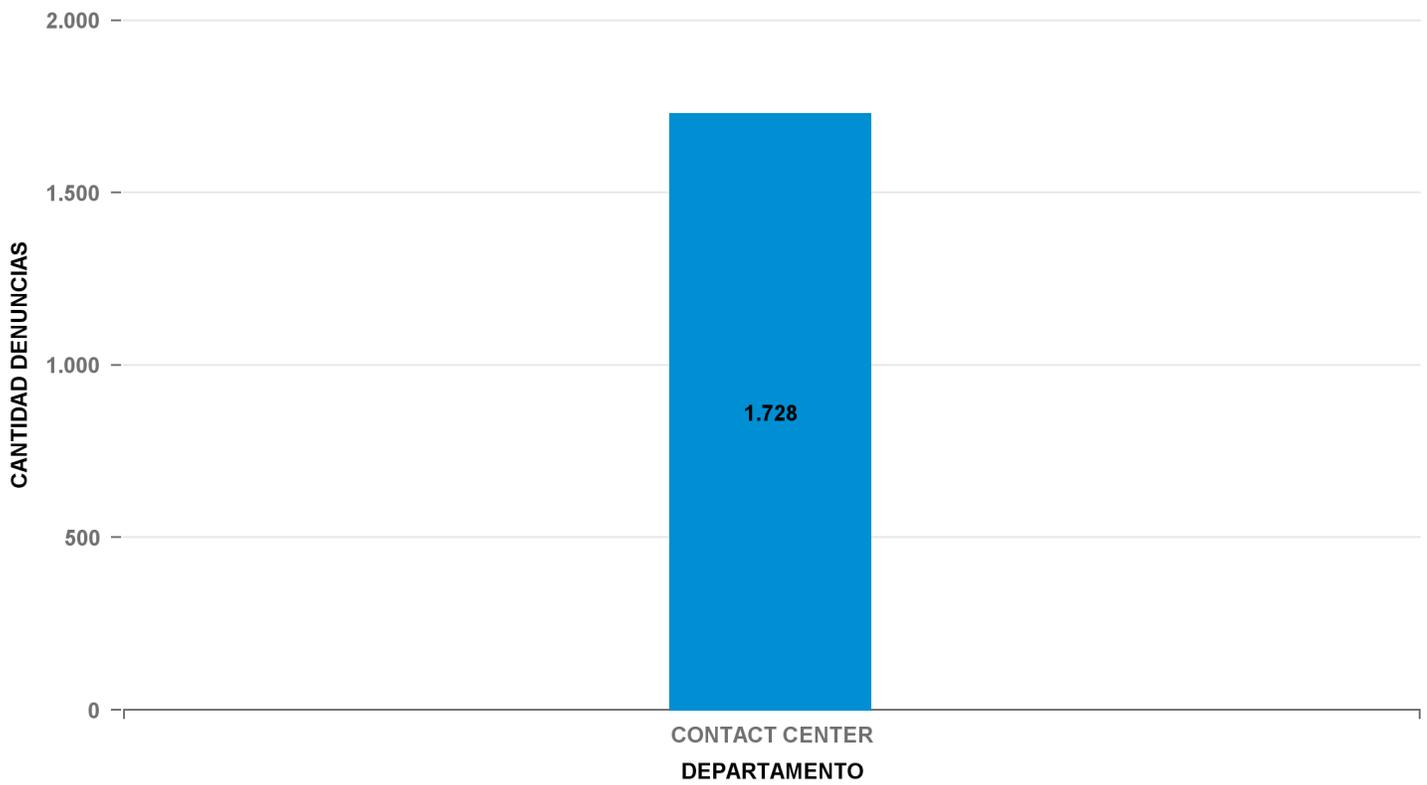
Fuente: ACODECO

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.).

08/01/2020 9:09:48

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.728	100,00%
TOTAL	1.728	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	271	15,68%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	178	10,30%
Almacén Por Departamentos	124	7,18%
Banco	115	6,66%
Inmobiliaria	111	6,42%
Restaurantes/Fondas	106	6,13%
Servicios Profesionales	98	5,67%
Supermercado	77	4,46%
Financieras	66	3,82%
Hoteles O Planes Vacaciones	60	3,47%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	54	3,13%
Automóvil	43	2,49%
Escuela / Colegio	40	2,31%
Almacén De Ropa Y Calzados	37	2,14%
Mueblería (Sólo Muebles)	35	2,03%
Corporación De Transporte	34	1,97%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	30	1,74%
Venta De Autos Usados	27	1,56%
Talleres De Reparación De Autos	23	1,33%
Universidad	22	1,27%
Curso De Inglés	20	1,16%
Líneas Aéreas	18	1,04%
Farmacia	16	0,93%
Clinica / Hospital	14	0,81%
Gimnasio Y Centros Deportivos	14	0,81%
Seguros	13	0,75%
Verificación de Productos y Servicios	13	0,75%
Alquiler De Autos	12	0,69%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Salón De Belleza	12	0,69%
Eventos Artísticos	10	0,58%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	9	0,52%
Materiales De Construcción	6	0,35%
Ópticas	5	0,29%
Publicidad Engañosa	5	0,29%
Cursos Especializados	4	0,23%
Regulación de precios de alimentos	2	0,12%
Tarjeta de crédito	2	0,12%
Ferretería	1	0,06%
Material Didáctico	1	0,06%
TOTAL	1.728	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	16	43,24%
información no veraz	8	21,62%
retracto	13	35,14%
TOTAL	37	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	44	35,48%
información no veraz	45	36,29%
publicidad engañosa	7	5,65%
retracto	28	22,58%
TOTAL	124	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	41,67%
falta de información comercial	2	16,67%
incumplimiento de contrato	4	33,33%
retracto	1	8,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	6,98%
custodia de bien	3	6,98%
daños y perjuicios	2	4,65%
falta de información comercial	8	18,60%
incumplimiento de contrato	3	6,98%
incumplimiento de garantía	17	39,53%
incumplimiento de servicio	4	9,30%
publicidad engañosa	1	2,33%
retracto	2	4,65%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	56	48,70%
descuento de Ley 6 de 1987	1	0,87%
falta de información comercial	2	1,74%
historial de crédito	33	28,70%
incumplimiento de servicio	19	16,52%
publicidad engañosa	4	3,48%
TOTAL	115	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 6 de 1987	2	14,29%
incumplimiento de servicio	12	85,71%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	29	85,29%
descuento de ley 6 de 1987	2	5,88%
falta de información comercial	2	5,88%
publicidad engañosa	1	2,94%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	4	20,00%
incumplimiento de contrato	10	50,00%
incumplimiento de servicio	3	15,00%
publicidad engañosa	3	15,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 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%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	3,37%
custodia de bien	10	5,62%
falta de información comercial	8	4,49%
incumplimiento de garantía	116	65,17%
incumplimiento de servicio	30	16,85%
publicidad engañosa	6	3,37%
retracto	2	1,12%
TOTAL	178	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	27	67,50%
devolución de matrícula	4	10,00%
falata de información	3	7,50%
incumplimiento de servicio	6	15,00%
TOTAL	40	100,00%

Fuente: ACODECO

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	6	60,00%
publicidad engañosa	2	20,00%
retracto	2	20,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	43,75%
descuento de ley 6 de 1987	5	31,25%
falta de información comercial	1	6,25%
retracto	3	18,75%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Ferretería

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
retracto	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	24	36,36%
falta de información comercial	4	6,06%
historial de crédito	20	30,30%
incumplimiento de servicio	17	25,76%
publicidad engañosa	1	1,52%
TOTAL	66	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	64,29%
falta de información comercial	1	7,14%
incumplimiento de contrato	1	7,14%
incumplimiento de servicio	1	7,14%
retracto	2	14,29%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	10,00%
descuento de Ley 6 de 1987	2	3,33%
incumplimiento de contrato	20	33,33%
incumplimiento de servicio	16	26,67%
información no veraz	5	8,33%
publicidad engañosa	6	10,00%
retracto	5	8,33%
TOTAL	60	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	5	4,50%
cobro indebido	7	6,31%
daños y prejuicios	3	2,70%
falta de información	11	9,91%
incumplimiento de contrato	36	32,43%
incumplimiento de garantía	4	3,60%
resolución de contrato	9	8,11%
venta engañosa	9	8,11%
veracidad de la publicidad	2	1,80%
vicio oculto	25	22,52%
TOTAL	111	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	33,33%
descuento de ley 6 de 1987	1	5,56%
falta de información comercial	2	11,11%
incumplimiento de servicio	8	44,44%
retracto	1	5,56%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

Material Didáctico

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

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	33,33%
información no veraz	3	50,00%
retracto	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	11	31,43%
custodia de bien	2	5,71%
falta de información comercial	1	2,86%
historial de crédito	5	14,29%
incumplimiento de contrato	4	11,43%
incumplimiento de garantía	11	31,43%
retracto	1	2,86%
TOTAL	35	100,00%

Fuente: ACODECO

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
incumplimiento de garantía	2	40,00%
incumplimiento de servicio	1	20,00%
retracto	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

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	11	36,67%
Ofrece bolsas con polietileno	19	63,33%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
publicidad no veraz o engañosa	5	100,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	3	33,33%
incumplimiento de servicio	5	55,56%
retracto	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cilindro de gas 25lb (11.34kg)	2	1,89%
cobro indebido	66	62,26%
descuento de ley 134 de 2013	2	1,89%
descuento de ley 6 de 1987	25	23,58%
falta de información comercial	9	8,49%
publicidad engañosa	2	1,89%
TOTAL	106	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	16,67%
falta de información comercial	1	8,33%
incumplimiento de servicio	8	66,67%
publicidad engañosa	1	8,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Seguros

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

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	8,16%
falta de información comercial	18	18,37%
incumplimiento de contrato	9	9,18%
incumplimiento de garantía	5	5,10%
incumplimiento de servicio	55	56,12%
resolución de contrato	3	3,06%
TOTAL	98	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	22	8,12%
cobro indebido	225	83,03%
descuento de ley 134 de 2013	1	0,37%
descuento de ley 6 de 1987	6	2,21%
historial de crédito	10	3,69%
publicidad engañosa	7	2,58%
TOTAL	271	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	36	46,75%
control de precios	17	22,08%
falta de información comercial	21	27,27%
incumplimiento de garantía	3	3,90%
TOTAL	77	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	8,70%
falta de información comercial	2	8,70%
incumplimiento de garantía	7	30,43%
incumplimiento de servicio	12	52,17%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	1	50,00%
historial de crédito	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	14	25,93%
custodia de bien	12	22,22%
incumplimiento de contrato	4	7,41%
incumplimiento de servicio	24	44,44%
TOTAL	54	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	45,45%
falta de información comercial	4	18,18%
historial de crédito	4	18,18%
publicidad engañosa	2	9,09%
retracto	2	9,09%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	2	7,41%
incumplimiento de contrato	18	66,67%
incumplimiento de garantía	5	18,52%
retracto	1	3,70%
vicio oculto	1	3,70%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	7,69%
cobro indebido	1	7,69%
falta de información	3	23,08%
incumplimiento de contrato	1	7,69%
incumplimiento de servicio	1	7,69%
información no veraz	2	15,38%
producto deteriorado o en mal estado	3	23,08%
producto/servicio sin precio a la vista	1	7,69%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Martes 31 Diciembre 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	1.034	1.034
App - Web	389	389
App - Android	264	264
App - Iphone	41	41
Total	1.728	1.728

Fuente: ACODECO