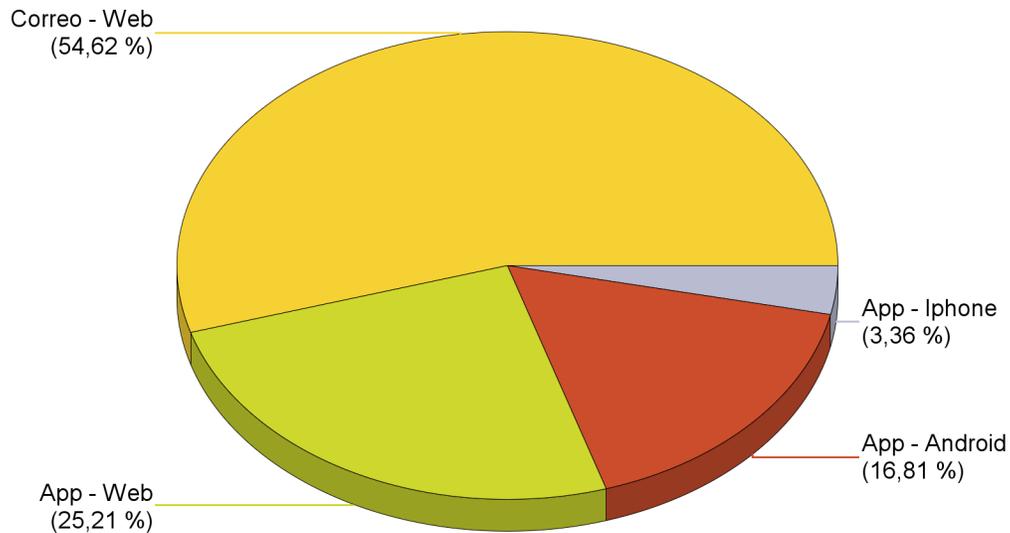


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Correo - Web	65	0,55
App - Web	30	0,25
App - Android	20	0,17
App - Iphone	4	0,03
TOTAL	119	100,00%

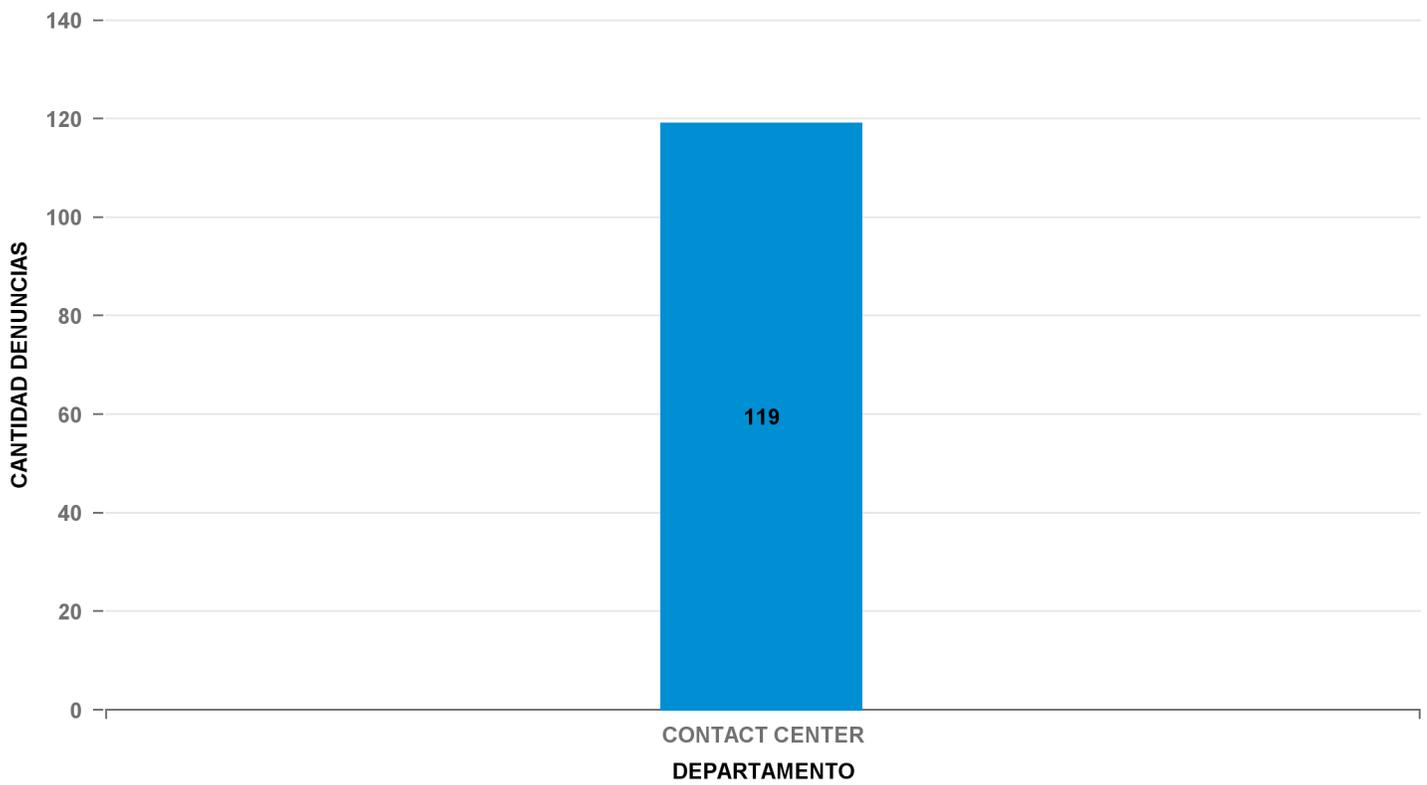
Fuente: ACODECO

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.).

06/02/2019 10:19:49

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	119	100,00%
TOTAL	119	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	18	15,13%
Banco	15	12,61%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	10	8,40%
Almacén Por Departamentos	8	6,72%
Inmobiliaria	8	6,72%
Hoteles O Planes Vacaciones	6	5,04%
Restaurantes/Fondas	6	5,04%
Farmacia	5	4,20%
Automóvil	4	3,36%
Curso De Inglés	4	3,36%
Servicios Profesionales	4	3,36%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	4	3,36%
Almacén De Ropa Y Calzados	3	2,52%
Cooperación De Transporte	3	2,52%
Financieras	3	2,52%
Supermercado	3	2,52%
Gimnasio Y Centros Deportivos	2	1,68%
Mueblería (Sólo Muebles)	2	1,68%
Salón De Belleza	2	1,68%
Venta De Autos Usados	2	1,68%
Alquiler De Autos	1	0,84%
Clinica / Hospital	1	0,84%
Escuela / Colegio	1	0,84%
Líneas Aéreas	1	0,84%
Ópticas	1	0,84%
Publicidad Engañosa	1	0,84%
Verificación de Productos y Servicios	1	0,84%
TOTAL	119	100,00%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Almacén De Ropa Y Calzados

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

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	2	25,00%
información no veraz	4	50,00%
retracto	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Automóvil

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

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	53,33%
historial de crédito	4	26,67%
incumplimiento de servicio	3	20,00%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

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 Jueves 31 Enero 2019

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	2	50,00%
incumplimiento de contrato	1	25,00%
publicidad engañosa	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	6	60,00%
incumplimiento de servicio	4	40,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Escuela / Colegio

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

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	40,00%
descuento de ley 6 de 1987	2	40,00%
falta de información comercial	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	33,33%
historial de crédito	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	50,00%
incumplimiento de servicio	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	16,67%
incumplimiento de contrato	1	16,67%
incumplimiento de servicio	3	50,00%
publicidad engañosa	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	12,50%
falta de información	1	12,50%
incumplimiento de contrato	1	12,50%
resolución de contrato	1	12,50%
veracidad de la publicidad	1	12,50%
vicio oculto	3	37,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Líneas Aéreas

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

Fuente: ACODECO

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	50,00%
historial de crédito	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

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	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	16,67%
descuento de ley 6 de 1987	4	66,67%
falta de información comercial	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	50,00%
publicidad engañosa	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	2	50,00%
incumplimiento de garantía	1	25,00%
incumplimiento de servicio	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	88,89%
publicidad engañosa	2	11,11%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	66,67%
falta de información comercial	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Enero 2019

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1	50,00%
retracto	1	50,00%
TOTAL	2	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 Jueves 31 Enero 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Correo - Web	65	65
App - Web	30	30
App - Android	20	20
App - Iphone	4	4
Total	119	119

Fuente: ACODECO