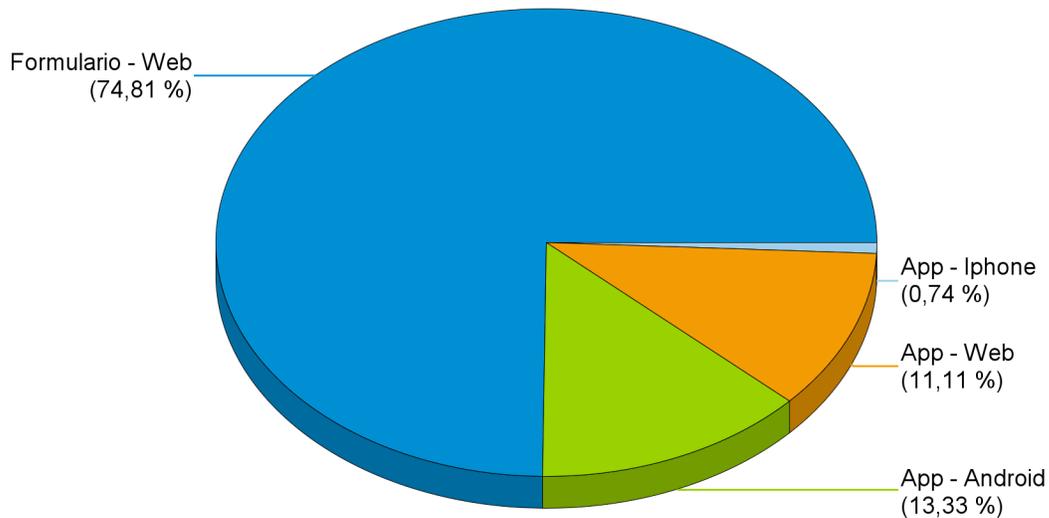


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	101	0,75
App - Android	18	0,13
App - Web	15	0,11
App - Iphone	1	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>

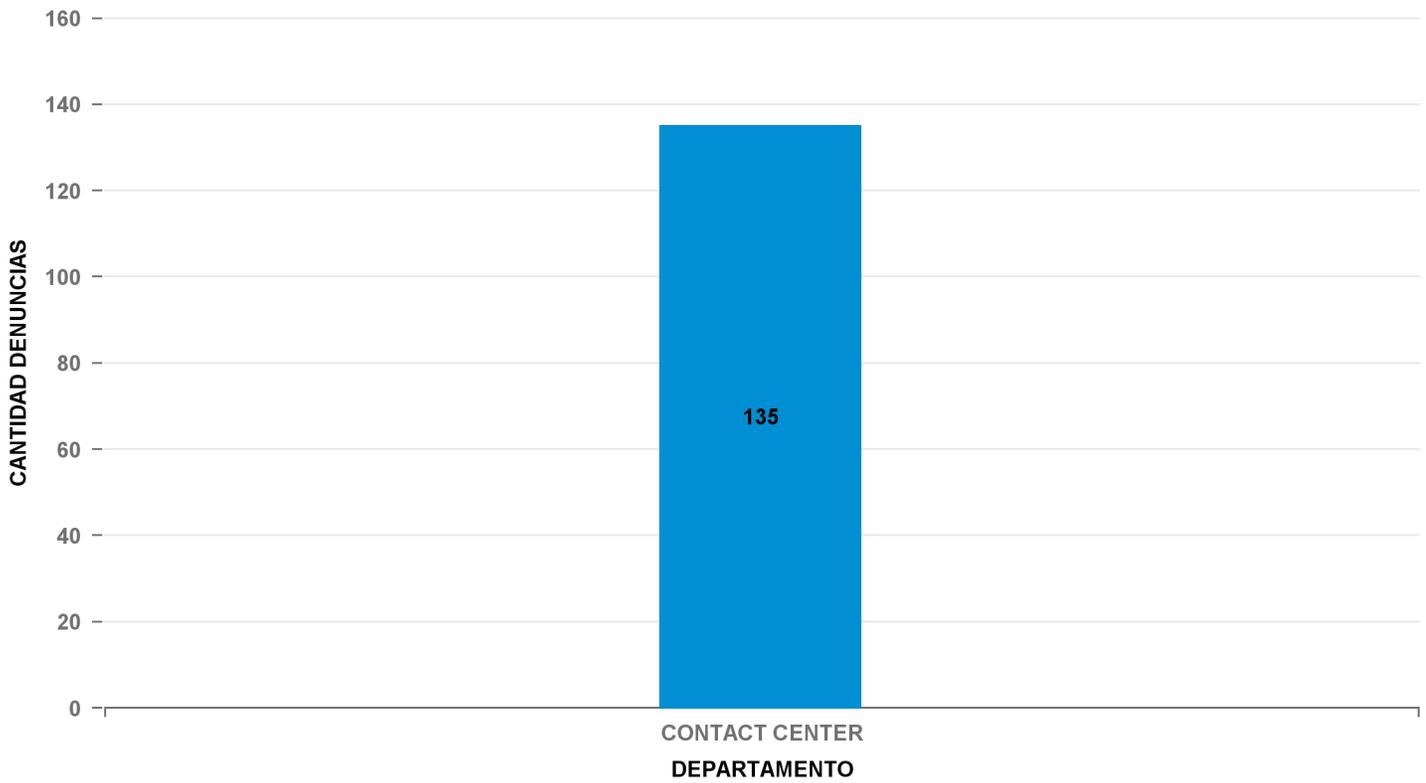
Fuente: ACODECO

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.).

03/02/2020 15:27:10

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	135	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	22	16,30%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	15	11,11%
Restaurantes/Fondas	12	8,89%
Supermercado	10	7,41%
Almacén Por Departamentos	9	6,67%
Banco	7	5,19%
Financieras	6	4,44%
Inmobiliaria	6	4,44%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	6	4,44%
Universidad	5	3,70%
Verificación de Productos y Servicios	4	2,96%
Gimnasio Y Centros Deportivos	3	2,22%
Líneas Aéreas	3	2,22%
Venta De Autos Usados	3	2,22%
Alquiler De Autos	2	1,48%
Automóvil	2	1,48%
Cooperación De Transporte	2	1,48%
Escuela / Colegio	2	1,48%
Farmacia	2	1,48%
Hoteles O Planes Vacaciones	2	1,48%
Mueblería (Sólo Muebles)	2	1,48%
Servicios Profesionales	2	1,48%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	2	1,48%
Almacén De Ropa Y Calzados	1	0,74%
Clinica / Hospital	1	0,74%
Cursos Especializados	1	0,74%
Materiales De Construcción	1	0,74%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	1	0,74%

**RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL**

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Seguros	1	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

### Almacén De Ropa Y Calzados

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

Fuente: ACODECO

### Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	5	55,56%
información no veraz	3	33,33%
retracto	1	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	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 Viernes 31 Enero 2020

## Automóvil

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

Fuente: ACODECO

## Banco

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

Fuente: ACODECO

## Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	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	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 Viernes 31 Enero 2020

### Cursos Especializados

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

Fuente: ACODECO

### Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	10	66,67%
incumplimiento de servicio	4	26,67%
publicidad engañosa	1	6,67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	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 Viernes 31 Enero 2020

### Farmacia

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

Fuente: ACODECO

### Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	83,33%
historial de crédito	1	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	33,33%
incumplimiento de contrato	1	33,33%
retracto	1	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

## Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	2	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	16,67%
incumplimiento de contrato	1	16,67%
resolución de contrato	1	16,67%
vicio oculto	3	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	33,33%
falta de información comercial	1	33,33%
incumplimiento de servicio	1	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

### Materiales De Construcción

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

Fuente: ACODECO

### Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	50,00%
incumplimiento de contrato	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	3	50,00%
Ofrece bolsas con polietileno	3	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

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

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	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 Viernes 31 Enero 2020

## Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	41,67%
descuento de ley 6 de 1987	5	41,67%
falta de información comercial	2	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Seguros

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

Fuente: ACODECO

## Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	50,00%
incumplimiento de servicio	1	50,00%
<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 Viernes 31 Enero 2020

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	2	9,09%
cobro indebido	18	81,82%
historial de crédito	2	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	70,00%
falta de información comercial	3	30,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	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 Viernes 31 Enero 2020

## Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
falta de información comercial	3	60,00%
historial de crédito	1	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	2	66,67%
incumplimiento de garantía	1	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
falta de información	1	25,00%
falta de información comercial	1	25,00%
información no veraz	1	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Enero 2020

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	101	101
App - Android	18	18
App - Web	15	15
App - Iphone	1	1
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>135</b>

Fuente: ACODECO