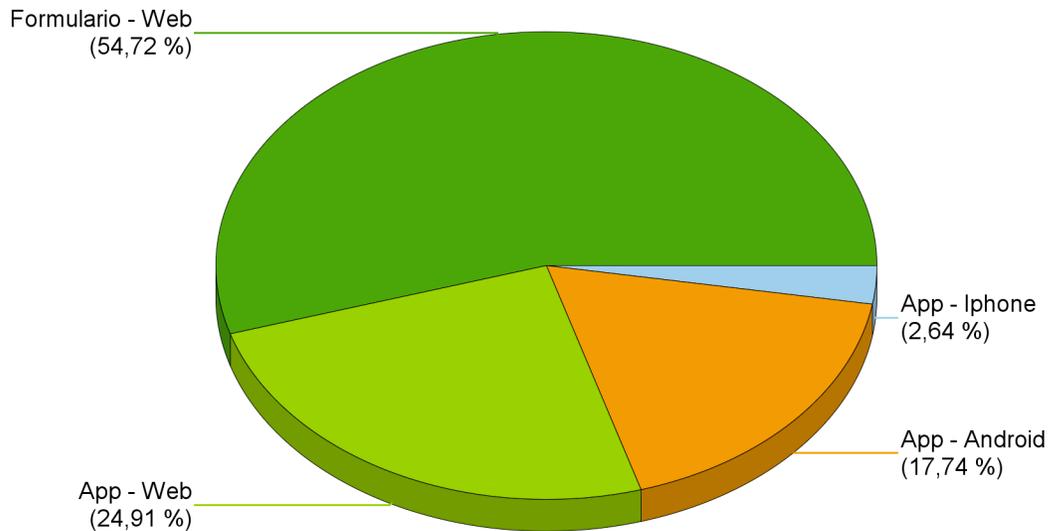


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	145	0,55
App - Web	66	0,25
App - Android	47	0,18
App - Iphone	7	0,03
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100,00%</b>

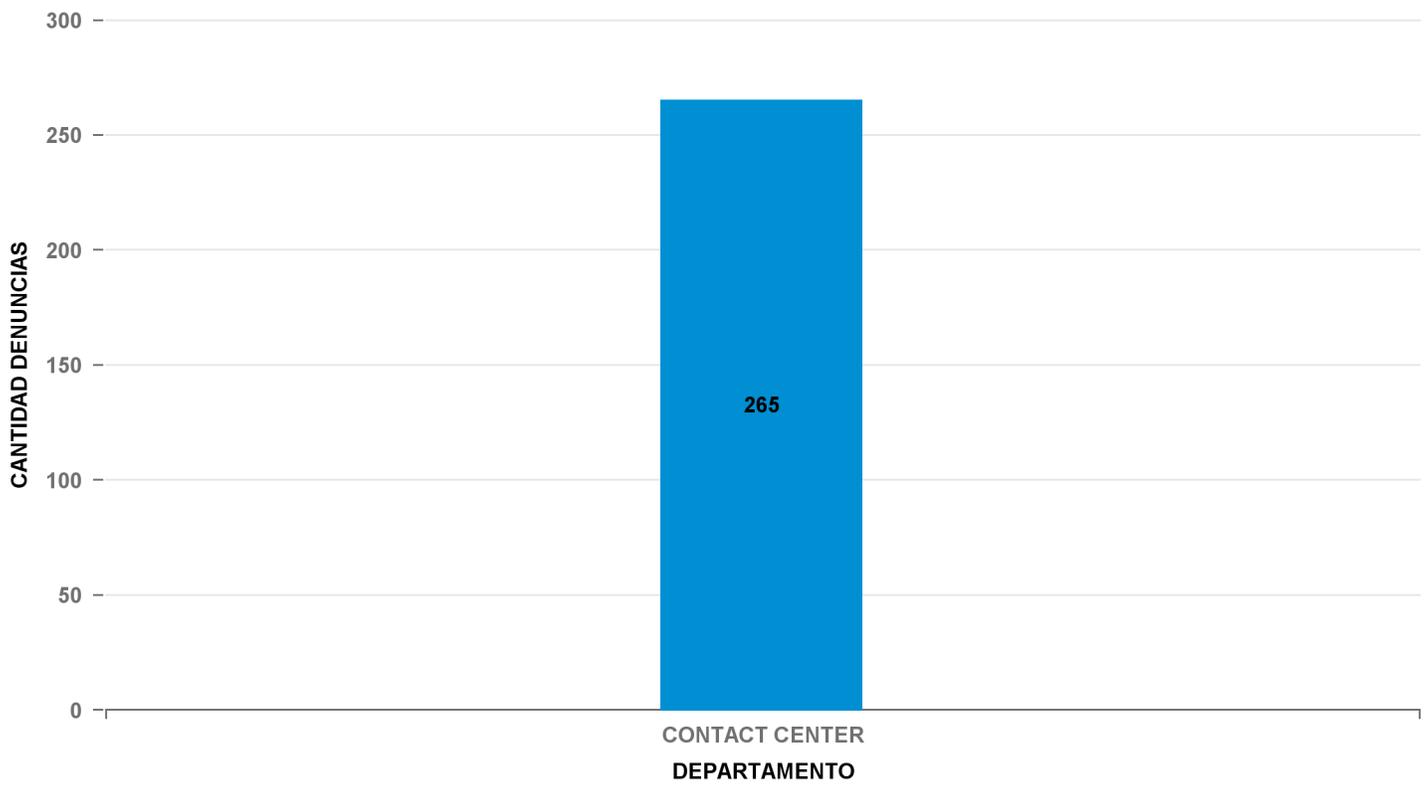
Fuente: ACODECO

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.).

19/03/2019 13:53:46

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	265	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	29	10,94%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	26	9,81%
Banco	21	7,92%
Inmobiliaria	18	6,79%
Almacén Por Departamentos	17	6,42%
Mueblería (Sólo Muebles)	17	6,42%
Servicios Profesionales	15	5,66%
Automóvil	12	4,53%
Hoteles O Planes Vacaciones	12	4,53%
Restaurantes/Fondas	11	4,15%
Supermercado	10	3,77%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	10	3,77%
Curso De Inglés	9	3,40%
Financieras	8	3,02%
Farmacia	6	2,26%
Venta De Autos Usados	6	2,26%
Escuela / Colegio	4	1,51%
Salón De Belleza	4	1,51%
Seguros	4	1,51%
Almacén De Ropa Y Calzados	3	1,13%
Alquiler De Autos	3	1,13%
Clinica / Hospital	3	1,13%
Cooperación De Transporte	3	1,13%
Gimnasio Y Centros Deportivos	3	1,13%
Universidad	3	1,13%
Líneas Aéreas	2	0,75%
Eventos Artísticos	1	0,38%
Materiales De Construcción	1	0,38%

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Ópticas	1	0,38%
Publicidad Engañosa	1	0,38%
Talleres De Reparación De Autos	1	0,38%
Verificación de Productos y Servicios	1	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

### Almacén De Ropa Y Calzados

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

Fuente: ACODECO

### Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	4	23,53%
información no veraz	9	52,94%
retracto	4	23,53%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	33,33%
incumplimiento de contrato	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 Jueves 28 Febrero 2019

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	25,00%
custodia de bien	3	25,00%
falta de información comercial	1	8,33%
incumplimiento de garantía	3	25,00%
incumplimiento de servicio	2	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	47,62%
falta de información comercial	1	4,76%
historial de crédito	6	28,57%
incumplimiento de servicio	4	19,05%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	3	100,00%
<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 Jueves 28 Febrero 2019

### Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	2	22,22%
incumplimiento de contrato	5	55,56%
publicidad engañosa	2	22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	3,85%
incumplimiento de garantía	19	73,08%
incumplimiento de servicio	6	23,08%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

## Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	4	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Eventos Artísticos

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

Fuente: ACODECO

## Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	33,33%
descuento de ley 6 de 1987	3	50,00%
falta de información comercial	1	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

## Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	50,00%
historial de crédito	3	37,50%
incumplimiento de servicio	1	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Gimnasio Y Centros Deportivos

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

## Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	25,00%
incumplimiento de contrato	1	8,33%
incumplimiento de servicio	6	50,00%
publicidad engañosa	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 Jueves 28 Febrero 2019

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	11,11%
falta de información	1	5,56%
incumplimiento de contrato	6	33,33%
incumplimiento de garantía	2	11,11%
resolución de contrato	2	11,11%
veracidad de la publicidad	1	5,56%
vicio oculto	4	22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Líneas Aéreas

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

Fuente: ACODECO

## 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

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

### Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	52,94%
custodia de bien	1	5,88%
historial de crédito	3	17,65%
incumplimiento de garantía	4	23,53%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Ópticas

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

Fuente: ACODECO

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
publicidad no veraz o engañosa	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 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

## Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	54,55%
descuento de ley 6 de 1987	4	36,36%
falta de información comercial	1	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
falta de información comercial	1	25,00%
incumplimiento de servicio	1	25,00%
publicidad engañosa	1	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	4	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

## Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	6,67%
falta de información comercial	7	46,67%
incumplimiento de garantía	2	13,33%
incumplimiento de servicio	3	20,00%
resolución de contrato	2	13,33%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	1	3,45%
cobro indebido	26	89,66%
publicidad engañosa	2	6,90%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	20,00%
control de precios	5	50,00%
falta de información comercial	3	30,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

## Talleres De Reparación De 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

## Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	10,00%
incumplimiento de contrato	4	40,00%
incumplimiento de servicio	5	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	33,33%
falta de información comercial	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 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

### Venta De Autos Usados

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

Fuente: ACODECO

### Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 28 Febrero 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	145	145
App - Web	66	66
App - Android	47	47
App - Iphone	7	7
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>265</b>

Fuente: ACODECO