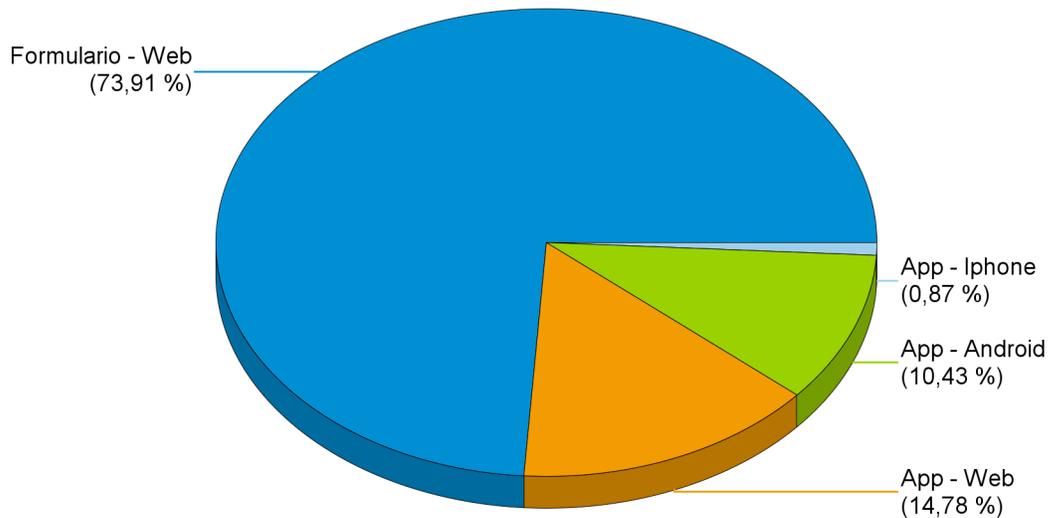


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	170	0,74
App - Web	34	0,15
App - Android	24	0,1
App - Iphone	2	0,01
TOTAL	230	100,00%

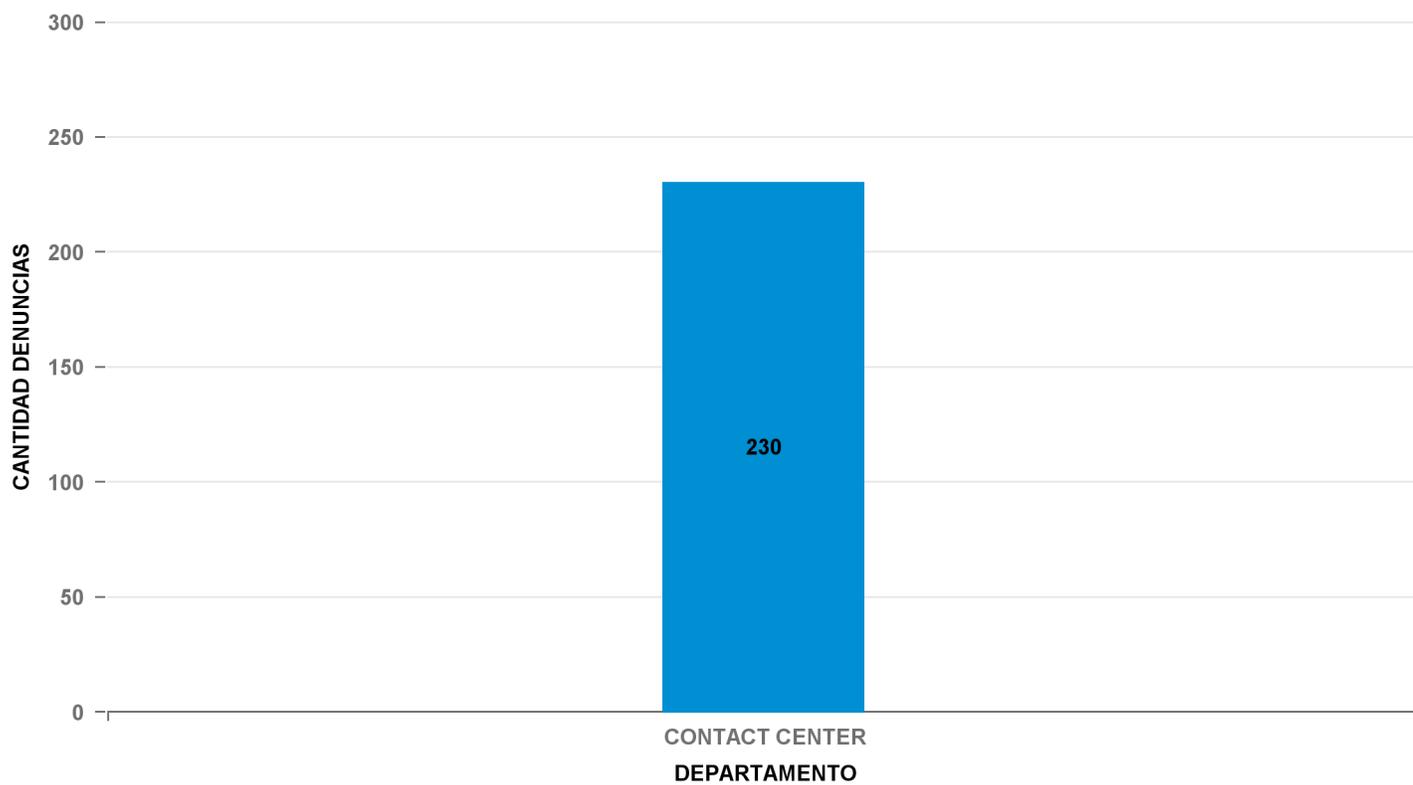
Fuente: ACODECO

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.).

04/03/2020 9:16:45

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	230	100,00%
TOTAL	230	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	46	20,00%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	21	9,13%
Restaurantes/Fondas	21	9,13%
Banco	17	7,39%
Almacén Por Departamentos	16	6,96%
Financieras	12	5,22%
Supermercado	12	5,22%
Escuela / Colegio	8	3,48%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	8	3,48%
Inmobiliaria	7	3,04%
Universidad	6	2,61%
Seguros	5	2,17%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	5	2,17%
Automóvil	4	1,74%
Farmacia	4	1,74%
Servicios Profesionales	4	1,74%
Verificación de Productos y Servicios	4	1,74%
Almacén De Ropa Y Calzados	3	1,30%
Clinica / Hospital	3	1,30%
Cooperación De Transporte	3	1,30%
Gimnasio Y Centros Deportivos	3	1,30%
Hoteles O Planes Vacaciones	3	1,30%
Líneas Aéreas	3	1,30%
Mueblería (Sólo Muebles)	3	1,30%
Venta De Autos Usados	3	1,30%
Alquiler De Autos	2	0,87%
Curso De Inglés	1	0,43%
Cursos Especializados	1	0,43%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Materiales De Construcción	1	0,43%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	1	0,43%
TOTAL	230	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

Almacén De Ropa Y Calzados

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

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	1	6,25%
incumplimiento de garantía	9	56,25%
información no veraz	5	31,25%
retracto	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	4	100,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	29,41%
descuento de Ley 6 de 1987	1	5,88%
historial de crédito	8	47,06%
incumplimiento de servicio	3	17,65%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

Clinica / Hospital

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

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
incumplimiento de servicio	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Cursos Especializados

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

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	15	71,43%
incumplimiento de servicio	5	23,81%
publicidad engañosa	1	4,76%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	3	37,50%
falata de información	1	12,50%
incumplimiento de servicio	3	37,50%
venta atada	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
retracto	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	75,00%
falta de información comercial	1	8,33%
historial de crédito	2	16,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

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%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	2	66,67%
incumplimiento de servicio	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	14,29%
incumplimiento de contrato	1	14,29%
resolución de contrato	1	14,29%
veracidad de la publicidad	1	14,29%
vicio oculto	3	42,86%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

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%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

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

Fuente: ACODECO

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
custodia de bien	1	33,33%
falta de información comercial	1	33,33%
incumplimiento de contrato	1	33,33%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 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%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

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

Fuente: ACODECO

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	47,62%
descuento de ley 6 de 1987	7	33,33%
falta de información comercial	4	19,05%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	5	100,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	25,00%
incumplimiento de servicio	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	6	13,04%
cobro indebido	36	78,26%
historial de crédito	4	8,70%
TOTAL	46	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	66,67%
control de precios	1	8,33%
falta de información comercial	3	25,00%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
incumplimiento de servicio	4	80,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	16,67%
falta de información comercial	3	50,00%
historial de crédito	1	16,67%
publicidad engañosa	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

Venta De Autos Usados

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

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%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Sábado 29 Febrero 2020

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	170	170
App - Web	34	34
App - Android	24	24
App - Iphone	2	2
Total	230	230

Fuente: ACODECO