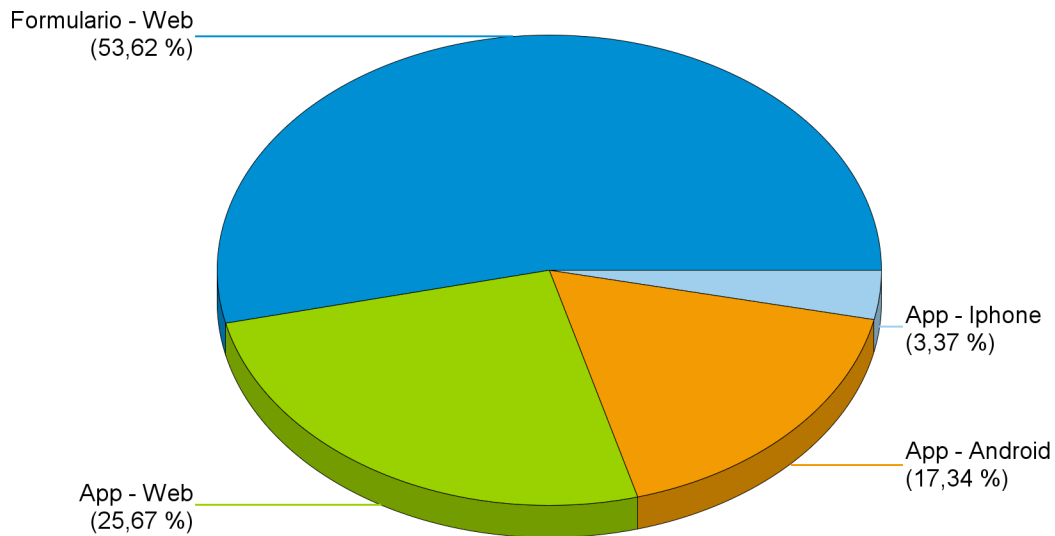


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	541	0,54
App - Web	259	0,26
App - Android	175	0,17
App - Iphone	34	0,03
TOTAL	1.009	100,00%

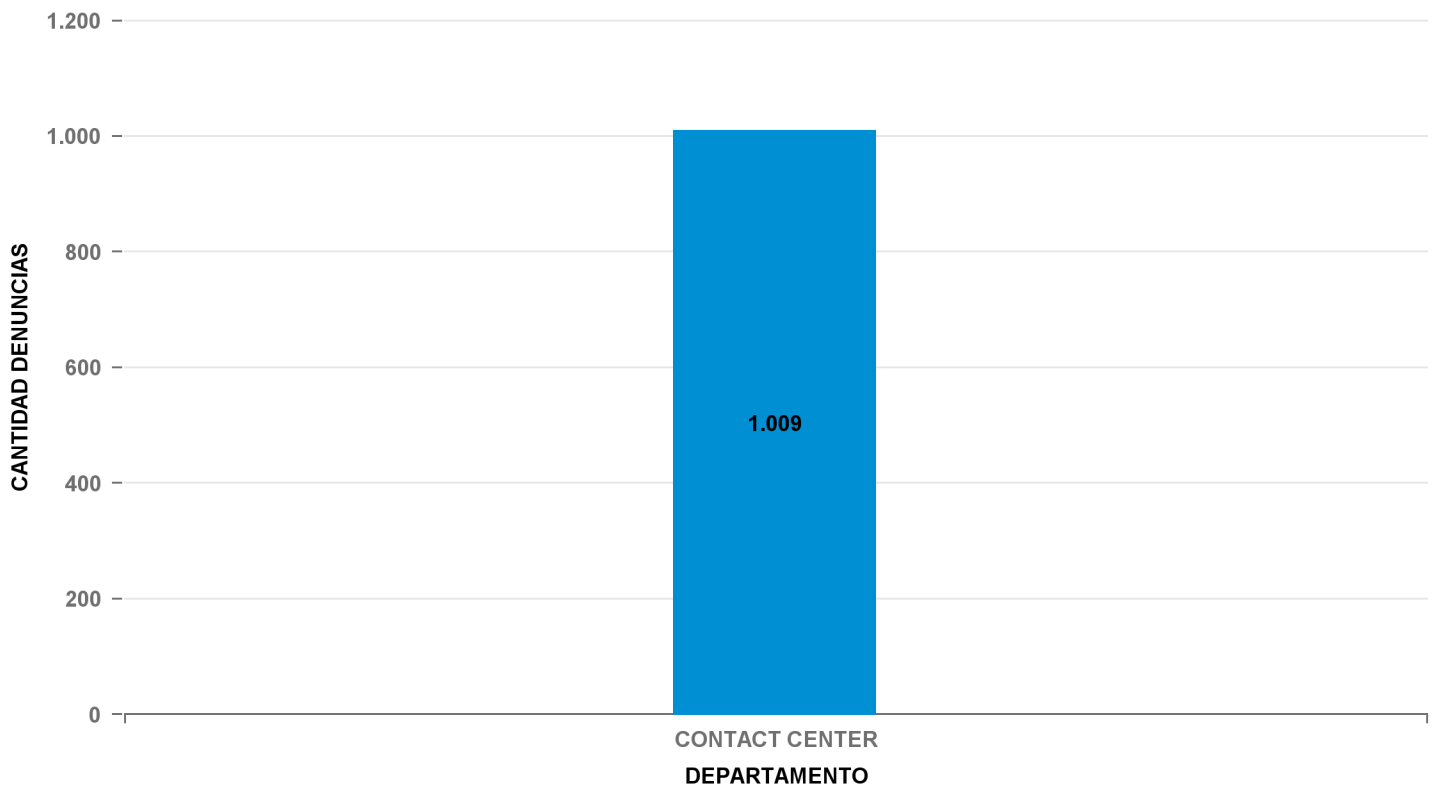
Fuente: ACODECO

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.).

09/08/2019 8:34:55

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.009	100,00%
TOTAL	1.009	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	170	16,85%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	109	10,80%
Inmobiliaria	73	7,23%
Banco	66	6,54%
Almacén Por Departamentos	64	6,34%
Servicios Profesionales	63	6,24%
Restaurantes/Fondas	48	4,76%
Supermercado	45	4,46%
Hoteles O Planes Vacaciones	32	3,17%
Financieras	31	3,07%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	31	3,07%
Automóvil	30	2,97%
Mueblería (Sólo Muebles)	27	2,68%
Escuela / Colegio	22	2,18%
Cooperación De Transporte	21	2,08%
Almacén De Ropa Y Calzados	18	1,78%
Venta De Autos Usados	16	1,59%
Curso De Inglés	14	1,39%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	14	1,39%
Talleres De Reparación De Autos	13	1,29%
Universidad	13	1,29%
Líneas Aéreas	11	1,09%
Alquiler De Autos	10	0,99%
Gimnasio Y Centros Deportivos	10	0,99%
Salón De Belleza	10	0,99%
Farmacia	9	0,89%
Seguros	9	0,89%
Eventos Artísticos	6	0,59%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Clinica / Hospital	5	0,50%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	4	0,40%
Verificación de Productos y Servicios	4	0,40%
Cursos Especializados	3	0,30%
Materiales De Construcción	3	0,30%
Ópticas	2	0,20%
Publicidad Engañosa	2	0,20%
Material Didáctico	1	0,10%
TOTAL	1.009	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	8	44,44%
información no veraz	4	22,22%
retracto	6	33,33%
TOTAL	18	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	19	29,69%
información no veraz	27	42,19%
publicidad engañosa	1	1,56%
retracto	17	26,56%
TOTAL	64	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	30,00%
falta de información comercial	2	20,00%
incumplimiento de contrato	4	40,00%
retracto	1	10,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	10,00%
custodia de bien	3	10,00%
daños y perjuicios	2	6,67%
falta de información comercial	5	16,67%
incumplimiento de contrato	1	3,33%
incumplimiento de garantía	11	36,67%
incumplimiento de servicio	3	10,00%
publicidad engañosa	1	3,33%
retracto	1	3,33%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	33	50,00%
descuento de Ley 6 de 1987	1	1,52%
falta de información comercial	1	1,52%
historial de crédito	16	24,24%
incumplimiento de servicio	13	19,70%
publicidad engañosa	2	3,03%
TOTAL	66	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 6 de 1987	1	20,00%
incumplimiento de servicio	4	80,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	19	90,48%
descuento de ley 6 de 1987	2	9,52%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Cursos Especializados

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

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	1,83%
custodia de bien	6	5,50%
falta de información comercial	5	4,59%
incumplimiento de garantía	73	66,97%
incumplimiento de servicio	19	17,43%
publicidad engañosa	4	3,67%
TOTAL	109	100,00%

Fuente: ACODECO

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	14	63,64%
devolución de matrícula	3	13,64%
falata de información	2	9,09%
incumplimiento de servicio	3	13,64%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	4	66,67%
retracto	2	33,33%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	33,33%
descuento de ley 6 de 1987	4	44,44%
falta de información comercial	1	11,11%
retracto	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	38,71%
falta de información comercial	3	9,68%
historial de crédito	9	29,03%
incumplimiento de servicio	7	22,58%
TOTAL	31	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	60,00%
falta de información comercial	1	10,00%
incumplimiento de servicio	1	10,00%
retracto	2	20,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	15,63%
descuento de Ley 6 de 1987	1	3,13%
incumplimiento de contrato	7	21,88%
incumplimiento de servicio	7	21,88%
información no veraz	4	12,50%
publicidad engañosa	4	12,50%
retracto	4	12,50%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	4	5,48%
cobro indebido	4	5,48%
falta de información	9	12,33%
incumplimiento de contrato	24	32,88%
incumplimiento de garantía	4	5,48%
resolución de contrato	6	8,22%
venta engañosa	4	5,48%
veracidad de la publicidad	2	2,74%
vicio oculto	16	21,92%
TOTAL	73	100,00%

Fuente: ACODECO

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	45,45%
incumplimiento de servicio	5	45,45%
retracto	1	9,09%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

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	1	33,33%
información no veraz	2	66,67%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	37,04%
custodia de bien	2	7,41%
historial de crédito	5	18,52%
incumplimiento de contrato	2	7,41%
incumplimiento de garantía	8	29,63%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1	50,00%
retracto	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

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	4	28,57%
Ofrece bolsas con polietileno	10	71,43%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
publicidad no veraz o engañosa	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	2	50,00%
incumplimiento de servicio	2	50,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	27	56,25%
descuento de ley 134 de 2013	1	2,08%
descuento de ley 6 de 1987	17	35,42%
falta de información comercial	3	6,25%
TOTAL	48	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	10,00%
falta de información comercial	1	10,00%
incumplimiento de servicio	7	70,00%
publicidad engañosa	1	10,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	9	100,00%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	4,76%
falta de información comercial	15	23,81%
incumplimiento de contrato	6	9,52%
incumplimiento de garantía	3	4,76%
incumplimiento de servicio	33	52,38%
resolución de contrato	3	4,76%
TOTAL	63	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	11	6,47%
cobro indebido	147	86,47%
descuento de ley 6 de 1987	4	2,35%
historial de crédito	5	2,94%
publicidad engañosa	3	1,76%
TOTAL	170	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	21	46,67%
control de precios	8	17,78%
falta de información comercial	15	33,33%
incumplimiento de garantía	1	2,22%
TOTAL	45	100,00%

Fuente: ACODECO

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	15,38%
falta de información comercial	2	15,38%
incumplimiento de garantía	3	23,08%
incumplimiento de servicio	6	46,15%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	19,35%
custodia de bien	4	12,90%
incumplimiento de contrato	4	12,90%
incumplimiento de servicio	17	54,84%
TOTAL	31	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	38,46%
falta de información comercial	4	30,77%
publicidad engañosa	2	15,38%
retracto	2	15,38%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	6,25%
incumplimiento de contrato	11	68,75%
incumplimiento de garantía	2	12,50%
retracto	1	6,25%
vicio oculto	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
información no veraz	2	50,00%
producto deteriorado o en mal estado	1	25,00%
producto/servicio sin precio a la vista	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Miércoles 31 Julio 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	541	541
App - Web	259	259
App - Android	175	175
App - Iphone	34	34
Total	1.009	1.009

Fuente: ACODECO