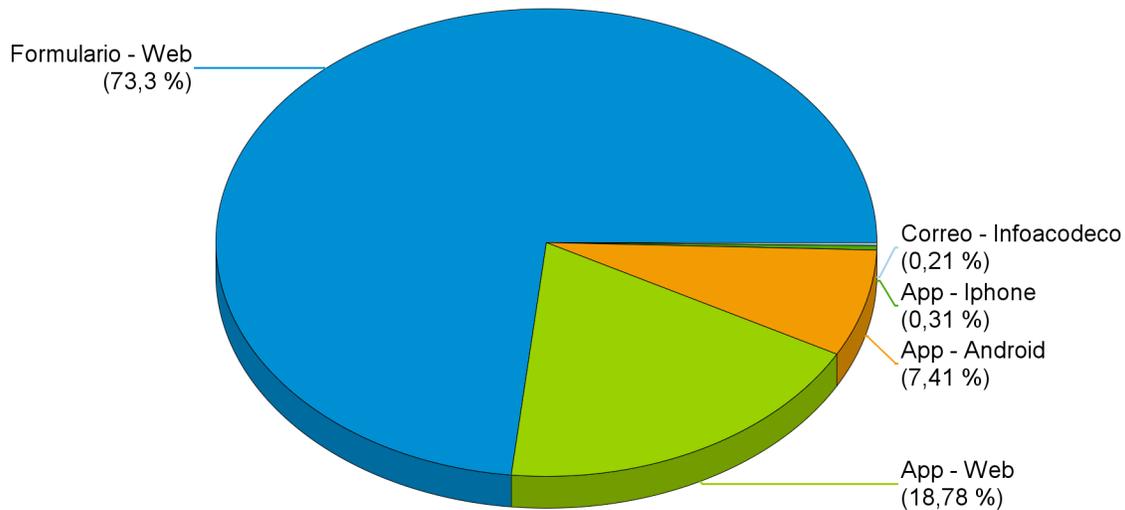


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	1.425	0,73
App - Web	365	0,19
App - Android	144	0,07
App - Iphone	6	0
Correo - Infoacodeco	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.944</b>	<b>100,00%</b>

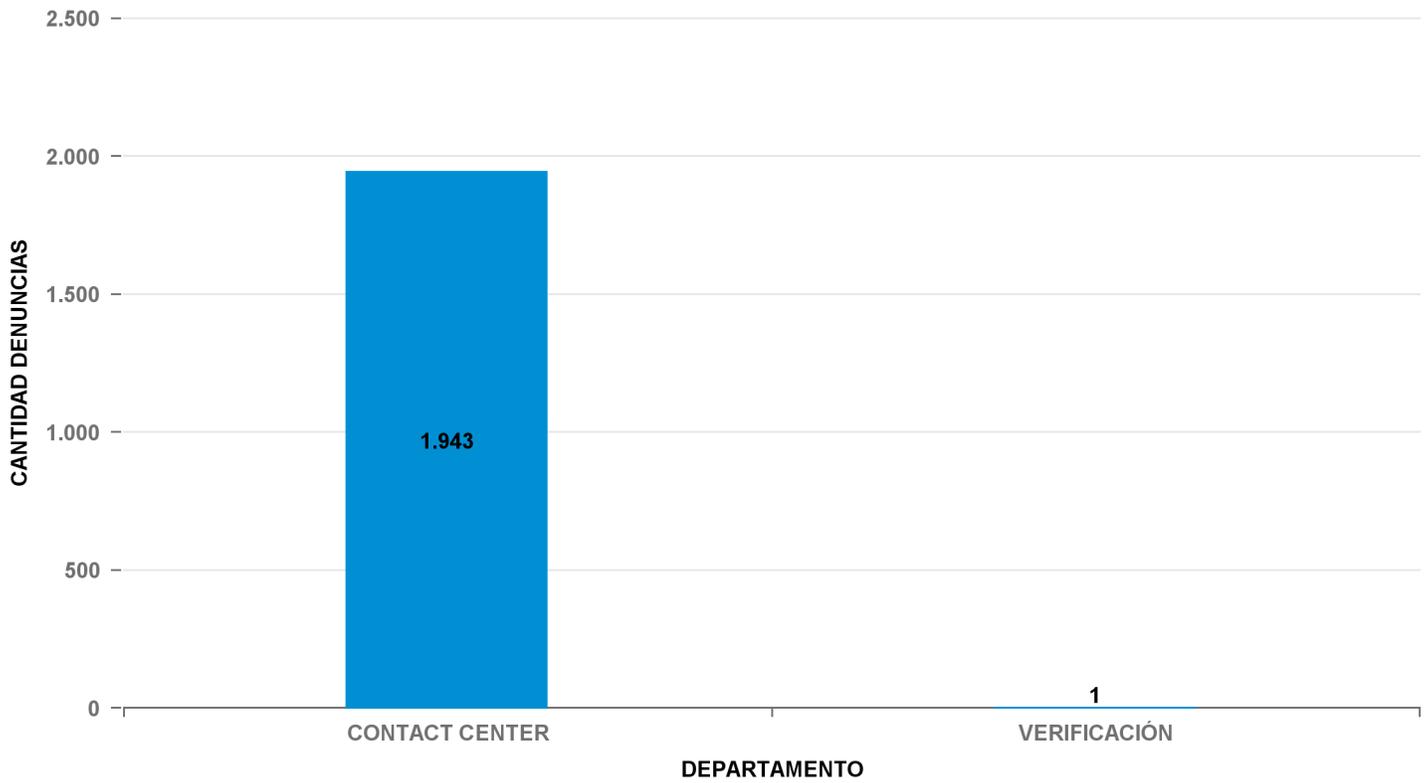
Fuente: ACODECO

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.).

20/08/2020 11:28:45

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.943	99,95%
VERIFICACIÓN	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1.944</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	502	25,82%
Almacén Por Departamentos	285	14,66%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	156	8,02%
Escuela / Colegio	142	7,30%
Supermercado	103	5,30%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	98	5,04%
Financieras	83	4,27%
Banco	70	3,60%
Inmobiliaria	68	3,50%
Servicios Profesionales	47	2,42%
Restaurantes/Fondas	43	2,21%
Universidad	43	2,21%
Hoteles O Planes Vacaciones	32	1,65%
Eventos Artísticos	30	1,54%
Mueblería (Sólo Muebles)	27	1,39%
Automóvil	23	1,18%
Farmacia	23	1,18%
Talleres De Reparación De Autos	20	1,03%
Líneas Aéreas	18	0,93%
Almacén De Ropa Y Calzados	17	0,87%
Venta De Autos Usados	14	0,72%
Seguros	13	0,67%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	11	0,57%
Clinica / Hospital	10	0,51%
Cooperación De Transporte	9	0,46%
Gimnasio Y Centros Deportivos	9	0,46%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	8	0,41%
Cursos Especializados	6	0,31%

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Materiales De Construcción	6	0,31%
Alquiler De Autos	5	0,26%
Verificación de Productos y Servicios	5	0,26%
Curso De Inglés	4	0,21%
Publicidad Engañosa	4	0,21%
Ferretería	3	0,15%
Regulación de precios de alimentos	2	0,10%
Salón De Belleza	2	0,10%
Combustible	1	0,05%
Ópticas	1	0,05%
Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1.944</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

## Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	3	17,65%
información no veraz	5	29,41%
publicidad engañosa	5	29,41%
retracto	4	23,53%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	1	0,35%
incumplimiento de garantía	46	16,14%
información no veraz	60	21,05%
publicidad engañosa	164	57,54%
retracto	14	4,91%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	4,35%
daños y perjuicios	1	4,35%
falta de información comercial	3	13,04%
incumplimiento de contrato	1	4,35%
incumplimiento de garantía	14	60,87%
incumplimiento de servicio	1	4,35%
publicidad engañosa	1	4,35%
retracto	1	4,35%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	39	55,71%
descuento de Ley 6 de 1987	2	2,86%
falta de información comercial	1	1,43%
historial de crédito	22	31,43%
incumplimiento de servicio	5	7,14%
publicidad engañosa	1	1,43%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

## Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	9	90,00%
información no veraz	1	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Combustible

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	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	9	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	3	75,00%
retracto	1	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

### Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	16,67%
incumplimiento de servicio	4	66,67%
retracto	1	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	1,92%
custodia de bien	8	5,13%
daños y perjuicios	1	0,64%
falta de información comercial	5	3,21%
incumplimiento de contrato	3	1,92%
incumplimiento de garantía	101	64,74%
incumplimiento de servicio	27	17,31%
publicidad engañosa	6	3,85%
retracto	2	1,28%
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

## Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	132	92,96%
devolución de matrícula	2	1,41%
falata de información	1	0,70%
incumplimiento de servicio	6	4,23%
venta atada	1	0,70%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	6,67%
incumplimiento de servicio	28	93,33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	17	73,91%
falta de información comercial	3	13,04%
retracto	3	13,04%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

### Ferretería

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

Fuente: ACODECO

### Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	55	66,27%
falta de información comercial	3	3,61%
historial de crédito	17	20,48%
incumplimiento de servicio	8	9,64%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	55,56%
incumplimiento de contrato	1	11,11%
incumplimiento de servicio	1	11,11%
retracto	2	22,22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

## Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	6,25%
incumplimiento de contrato	8	25,00%
incumplimiento de servicio	17	53,13%
retracto	5	15,63%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	2	2,94%
cobro indebido	9	13,24%
falta de información	2	2,94%
incumplimiento de contrato	26	38,24%
incumplimiento de garantía	4	5,88%
resolución de contrato	7	10,29%
venta engañosa	2	2,94%
veracidad de la publicidad	1	1,47%
vicio oculto	15	22,06%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

### Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	50,00%
falta de información comercial	1	5,56%
incumplimiento de servicio	8	44,44%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	66,67%
publicidad engañosa	1	16,67%
retracto	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 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

### Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	18,52%
custodia de bien	3	11,11%
falta de información comercial	3	11,11%
historial de crédito	2	7,41%
incumplimiento de contrato	1	3,70%
incumplimiento de garantía	6	22,22%
incumplimiento de servicio	5	18,52%
publicidad engañosa	2	7,41%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
retracto	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</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	4	50,00%
Ofrece bolsas con polietileno	4	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

### Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
publicidad no veraz o engañosa	4	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Regulación de precios de alimentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
precio superior al regulado	2	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

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

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	9,09%
falta de información comercial	1	9,09%
incumplimiento de garantía	8	72,73%
incumplimiento de servicio	1	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

### Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	27	62,79%
descuento de ley 6 de 1987	10	23,26%
falta de información comercial	5	11,63%
publicidad engañosa	1	2,33%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
V. de bebida alcohólica en envase abierto	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	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 Julio 2020

## Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	13	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	17,02%
falta de información comercial	6	12,77%
incumplimiento de contrato	2	4,26%
incumplimiento de garantía	5	10,64%
incumplimiento de servicio	24	51,06%
resolución de contrato	2	4,26%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	88	17,53%
cobro indebido	399	79,48%
descuento de ley 6 de 1987	2	0,40%
historial de crédito	11	2,19%
publicidad engañosa	2	0,40%
<b>TOTAL</b>	<b>502</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

## Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmb en útiles escolares	1	0,97%
cobro indebido	45	43,69%
control de precios	41	39,81%
falta de información comercial	11	10,68%
incumplimiento de garantía	4	3,88%
publicidad engañosa	1	0,97%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	15,00%
falta de información comercial	2	10,00%
incumplimiento de garantía	6	30,00%
incumplimiento de servicio	7	35,00%
publicidad engañosa	1	5,00%
retracto	1	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

### Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	40	40,82%
custodia de bien	4	4,08%
falta de información comercial	2	2,04%
incumplimiento de contrato	3	3,06%
incumplimiento de servicio	47	47,96%
publicidad engañosa	2	2,04%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	33	76,74%
falta de información comercial	8	18,60%
historial de crédito	1	2,33%
publicidad engañosa	1	2,33%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

## Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	5	35,71%
incumplimiento de contrato	5	35,71%
incumplimiento de garantía	4	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	20,00%
falta de información	1	20,00%
falta de información comercial	1	20,00%
información no veraz	1	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Viernes 31 Julio 2020

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	VERIFICACIÓN	TOTAL
Formulario - Web	1.424	1	1.425
App - Web	365		365
App - Android	144		144
App - Iphone	6		6
Correo - Infoacodeco	4		4
<b>Total</b>	<b>1.943</b>	<b>1</b>	<b>1.944</b>

Fuente: ACODECO