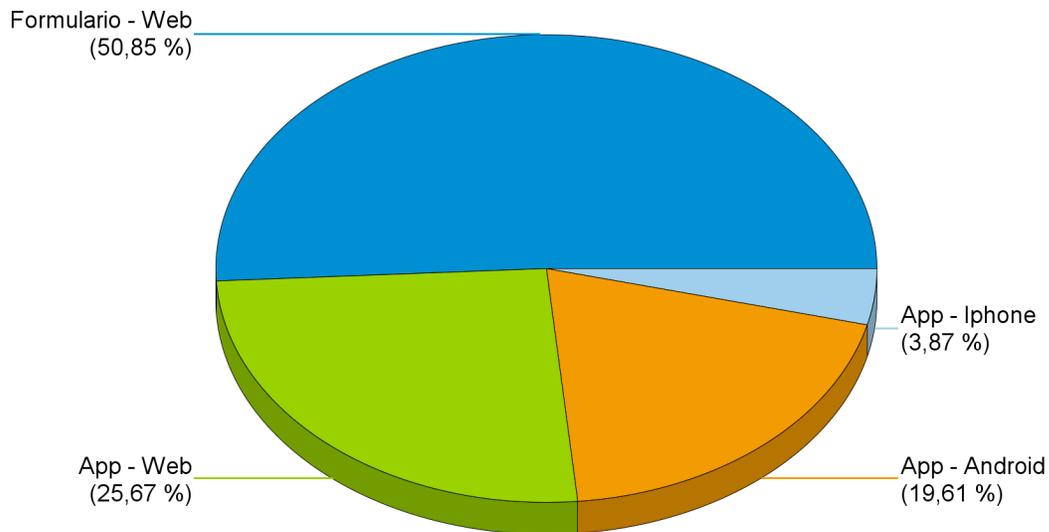


# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

## ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	210	0,51
App - Web	106	0,26
App - Android	81	0,2
App - Iphone	16	0,04
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>100,00%</b>

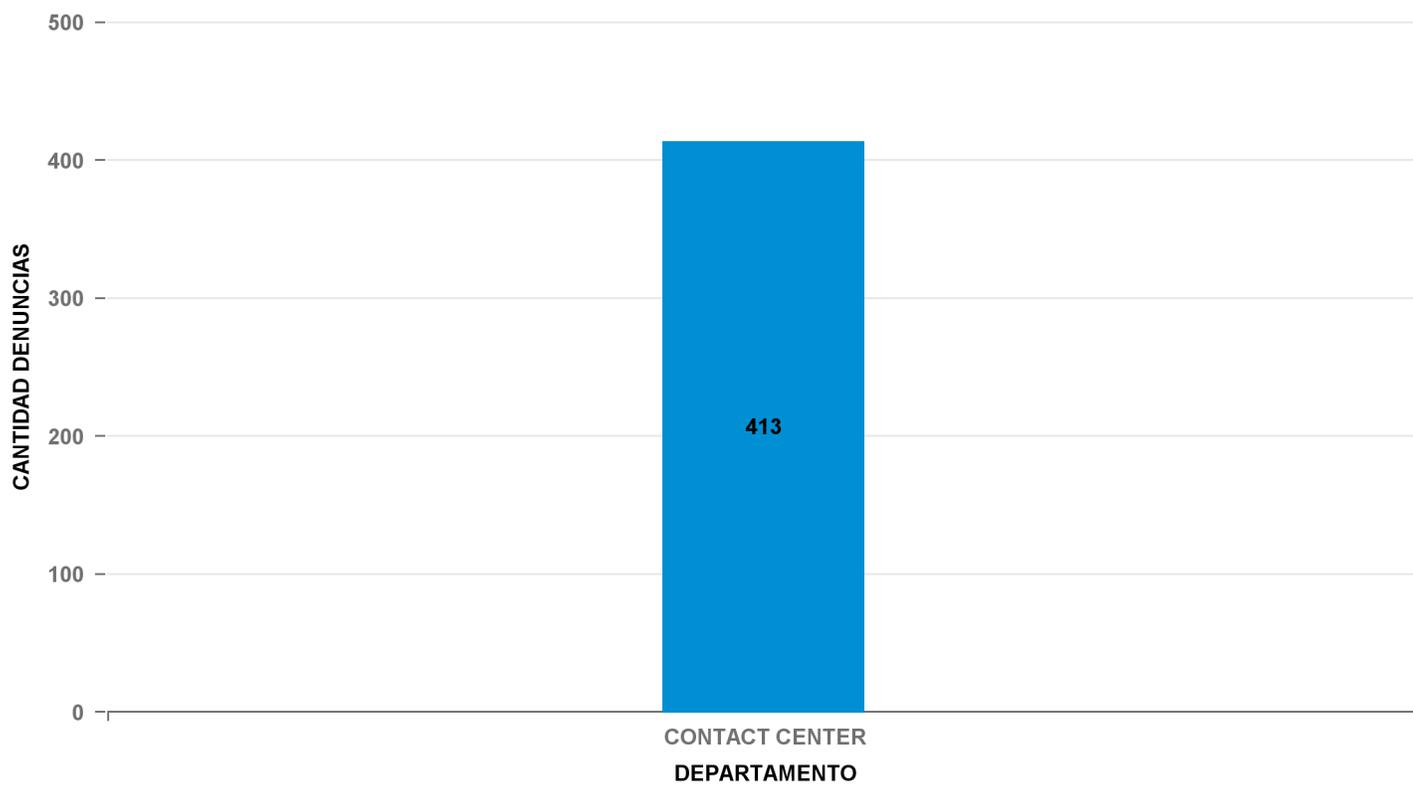
Fuente: ACODECO

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.).

18/04/2019 9:49:20

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	413	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	52	12,59%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	34	8,23%
Banco	33	7,99%
Almacén Por Departamentos	31	7,51%
Inmobiliaria	26	6,30%
Servicios Profesionales	25	6,05%
Mueblería (Sólo Muebles)	21	5,08%
Restaurantes/Fondas	19	4,60%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	18	4,36%
Financieras	17	4,12%
Hoteles O Planes Vacaciones	17	4,12%
Supermercado	17	4,12%
Automóvil	14	3,39%
Curso De Inglés	12	2,91%
Cooperación De Transporte	9	2,18%
Venta De Autos Usados	8	1,94%
Escuela / Colegio	6	1,45%
Farmacia	6	1,45%
Almacén De Ropa Y Calzados	5	1,21%
Alquiler De Autos	5	1,21%
Seguros	5	1,21%
Universidad	5	1,21%
Clinica / Hospital	4	0,97%
Líneas Aéreas	4	0,97%
Salón De Belleza	4	0,97%
Eventos Artísticos	3	0,73%
Gimnasio Y Centros Deportivos	3	0,73%
Materiales De Construcción	2	0,48%

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Publicidad Engañosa	2	0,48%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	2	0,48%
Talleres De Reparación De Autos	2	0,48%
Ópticas	1	0,24%
Verificación de Productos y Servicios	1	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

### Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1	20,00%
información no veraz	1	20,00%
retracto	3	60,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	8	25,81%
información no veraz	15	48,39%
publicidad engañosa	1	3,23%
retracto	7	22,58%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	20,00%
incumplimiento de contrato	4	80,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

## Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	21,43%
custodia de bien	3	21,43%
falta de información comercial	1	7,14%
incumplimiento de garantía	5	35,71%
incumplimiento de servicio	2	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	17	51,52%
falta de información comercial	1	3,03%
historial de crédito	7	21,21%
incumplimiento de servicio	8	24,24%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Clinica / Hospital

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 Domingo 31 Marzo 2019

### 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
falta de información	2	16,67%
incumplimiento de contrato	8	66,67%
publicidad engañosa	2	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	2,94%
incumplimiento de garantía	26	76,47%
incumplimiento de servicio	7	20,59%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

## Escuela / Colegio

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

Fuente: ACODECO

## Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	3	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</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 Domingo 31 Marzo 2019

## Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	29,41%
historial de crédito	6	35,29%
incumplimiento de servicio	6	35,29%
<b>TOTAL</b>	<b>17</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	17,65%
incumplimiento de contrato	3	17,65%
incumplimiento de servicio	6	35,29%
publicidad engañosa	3	17,65%
retracto	2	11,76%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

## Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	7,69%
falta de información	4	15,38%
incumplimiento de contrato	8	30,77%
incumplimiento de garantía	3	11,54%
resolución de contrato	2	7,69%
veracidad de la publicidad	1	3,85%
vicio oculto	6	23,08%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
incumplimiento de servicio	2	50,00%
retracto	1	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	50,00%
información no veraz	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 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

### Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	42,86%
custodia de bien	1	4,76%
historial de crédito	4	19,05%
incumplimiento de contrato	1	4,76%
incumplimiento de garantía	6	28,57%
<b>TOTAL</b>	<b>21</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	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 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

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

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

Fuente: ACODECO

### Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	63,16%
descuento de ley 6 de 1987	6	31,58%
falta de información comercial	1	5,26%
<b>TOTAL</b>	<b>19</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

# RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

## Seguros

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

Fuente: ACODECO

## Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	4,00%
falta de información comercial	11	44,00%
incumplimiento de contrato	3	12,00%
incumplimiento de garantía	2	8,00%
incumplimiento de servicio	6	24,00%
resolución de contrato	2	8,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	2	3,85%
cobro indebido	46	88,46%
descuento de ley 6 de 1987	1	1,92%
historial de crédito	1	1,92%
publicidad engañosa	2	3,85%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

### Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	29,41%
control de precios	5	29,41%
falta de información comercial	6	35,29%
incumplimiento de garantía	1	5,88%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	50,00%
incumplimiento de garantía	1	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

### Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	11,11%
incumplimiento de contrato	4	22,22%
incumplimiento de servicio	12	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ACODECO

## RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Domingo 31 Marzo 2019

### Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
falta de información comercial	1	20,00%
publicidad engañosa	2	40,00%
retracto	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	4	50,00%
incumplimiento de garantía	2	25,00%
retracto	1	12,50%
vicio oculto	1	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</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 Domingo 31 Marzo 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	210	210
App - Web	106	106
App - Android	81	81
App - Iphone	16	16
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>413</b>

Fuente: ACODECO