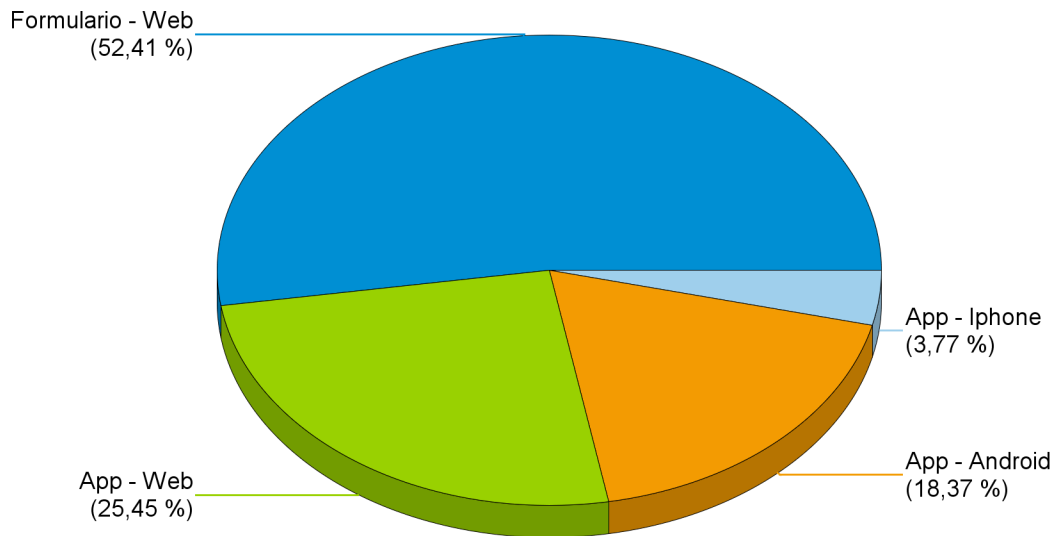


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	348	0,52
App - Web	169	0,25
App - Android	122	0,18
App - Iphone	25	0,04
TOTAL	664	100,00%

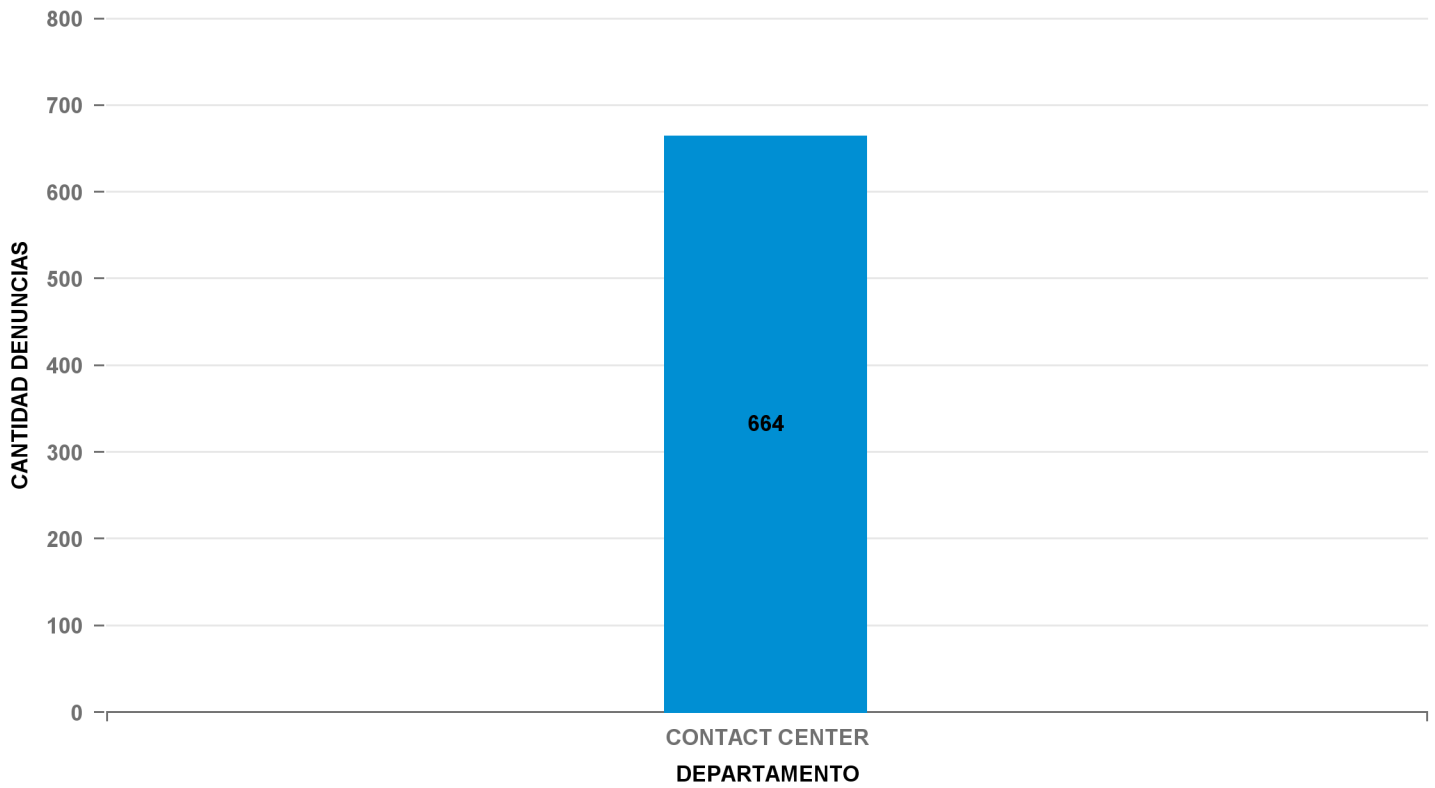
Fuente: ACODECO

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.).

05/06/2019 15:44:19

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	664	100,00%
TOTAL	664	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	95	14,31%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	65	9,79%
Almacén Por Departamentos	48	7,23%
Banco	48	7,23%
Inmobiliaria	42	6,33%
Servicios Profesionales	41	6,17%
Supermercado	30	4,52%
Hoteles O Planes Vacaciones	29	4,37%
Restaurantes/Fondas	28	4,22%
Mueblería (Sólo Muebles)	26	3,92%
Financieras	24	3,61%
Automóvil	23	3,46%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	23	3,46%
Escuela / Colegio	17	2,56%
Almacén De Ropa Y Calzados	15	2,26%
Cooperación De Transporte	15	2,26%
Venta De Autos Usados	15	2,26%
Curso De Inglés	13	1,96%
Alquiler De Autos	7	1,05%
Farmacia	7	1,05%
Eventos Artísticos	6	0,90%
Gimnasio Y Centros Deportivos	6	0,90%
Seguros	6	0,90%
Universidad	6	0,90%
Líneas Aéreas	5	0,75%
Salón De Belleza	5	0,75%
Clinica / Hospital	4	0,60%
Talleres De Reparación De Autos	4	0,60%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Materiales De Construcción	3	0,45%
Publicidad Engañosa	2	0,30%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	2	0,30%
Verificación de Productos y Servicios	2	0,30%
Cursos Especializados	1	0,15%
Ópticas	1	0,15%
TOTAL	664	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	7	46,67%
información no veraz	4	26,67%
retracto	4	26,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	14	29,17%
información no veraz	20	41,67%
publicidad engañosa	1	2,08%
retracto	13	27,08%
TOTAL	48	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	28,57%
falta de información comercial	1	14,29%
incumplimiento de contrato	4	57,14%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	13,04%
custodia de bien	3	13,04%
daños y perjuicios	2	8,70%
falta de información comercial	3	13,04%
incumplimiento de garantía	8	34,78%
incumplimiento de servicio	3	13,04%
publicidad engañosa	1	4,35%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	24	50,00%
falta de información comercial	1	2,08%
historial de crédito	13	27,08%
incumplimiento de servicio	9	18,75%
publicidad engañosa	1	2,08%
TOTAL	48	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Clinica / Hospital

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

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	13	86,67%
descuento de ley 6 de 1987	2	13,33%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	2	15,38%
incumplimiento de contrato	9	69,23%
publicidad engañosa	2	15,38%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Cursos Especializados

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

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	3,08%
custodia de bien	5	7,69%
falta de información comercial	1	1,54%
incumplimiento de garantía	43	66,15%
incumplimiento de servicio	11	16,92%
publicidad engañosa	3	4,62%
TOTAL	65	100,00%

Fuente: ACODECO

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	10	58,82%
devolución de matrícula	3	17,65%
falata de información	1	5,88%
incumplimiento de servicio	3	17,65%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 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	42,86%
descuento de ley 6 de 1987	3	42,86%
falta de información comercial	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	37,50%
historial de crédito	8	33,33%
incumplimiento de servicio	7	29,17%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	66,67%
falta de información comercial	1	16,67%
incumplimiento de servicio	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	13,79%
descuento de Ley 6 de 1987	1	3,45%
incumplimiento de contrato	6	20,69%
incumplimiento de servicio	6	20,69%
información no veraz	4	13,79%
publicidad engañosa	4	13,79%
retracto	4	13,79%
TOTAL	29	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	4,76%
falta de información	6	14,29%
incumplimiento de contrato	16	38,10%
incumplimiento de garantía	4	9,52%
resolución de contrato	4	9,52%
veracidad de la publicidad	1	2,38%
vicio oculto	9	21,43%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: ACODECO

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	40,00%
incumplimiento de servicio	2	40,00%
retracto	1	20,00%
TOTAL	5	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

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	38,46%
custodia de bien	2	7,69%
historial de crédito	5	19,23%
incumplimiento de contrato	1	3,85%
incumplimiento de garantía	8	30,77%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

Ópticas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	1	100,00%
TOTAL	1	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 Viernes 31 Mayo 2019

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

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

Fuente: ACODECO

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	19	67,86%
descuento de ley 134 de 2013	1	3,57%
descuento de ley 6 de 1987	7	25,00%
falta de información comercial	1	3,57%
TOTAL	28	100,00%

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
falta de información comercial	1	20,00%
incumplimiento de servicio	2	40,00%
publicidad engañosa	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	6	100,00%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	4,88%
falta de información comercial	13	31,71%
incumplimiento de contrato	6	14,63%
incumplimiento de garantía	2	4,88%
incumplimiento de servicio	15	36,59%
resolución de contrato	3	7,32%
TOTAL	41	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	4	4,21%
cobro indebido	83	87,37%
descuento de ley 6 de 1987	2	2,11%
historial de crédito	3	3,16%
publicidad engañosa	3	3,16%
TOTAL	95	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	40,00%
control de precios	6	20,00%
falta de información comercial	11	36,67%
incumplimiento de garantía	1	3,33%
TOTAL	30	100,00%

Fuente: ACODECO

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	25,00%
falta de información comercial	1	25,00%
incumplimiento de garantía	2	50,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	26,09%
incumplimiento de contrato	4	17,39%
incumplimiento de servicio	13	56,52%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	33,33%
falta de información comercial	1	16,67%
publicidad engañosa	2	33,33%
retracto	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	6,67%
incumplimiento de contrato	10	66,67%
incumplimiento de garantía	2	13,33%
retracto	1	6,67%
vicio oculto	1	6,67%
TOTAL	15	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
producto deteriorado o en mal estado	1	50,00%
producto/servicio sin precio a la vista	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Viernes 31 Mayo 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	348	348
App - Web	169	169
App - Android	122	122
App - Iphone	25	25
Total	664	664

Fuente: ACODECO