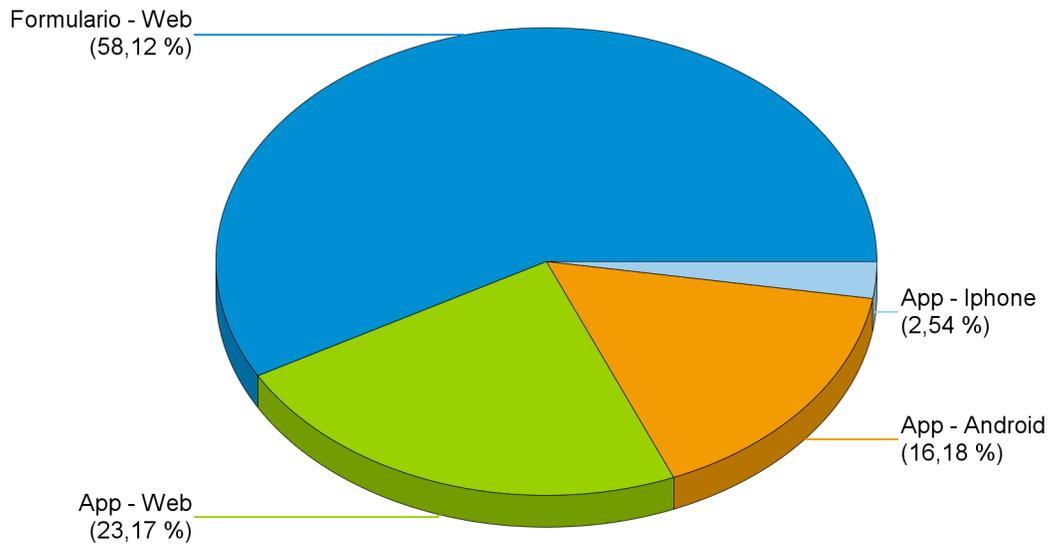


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	848	0,58
App - Web	338	0,23
App - Android	236	0,16
App - Iphone	37	0,03
TOTAL	1.459	100,00%

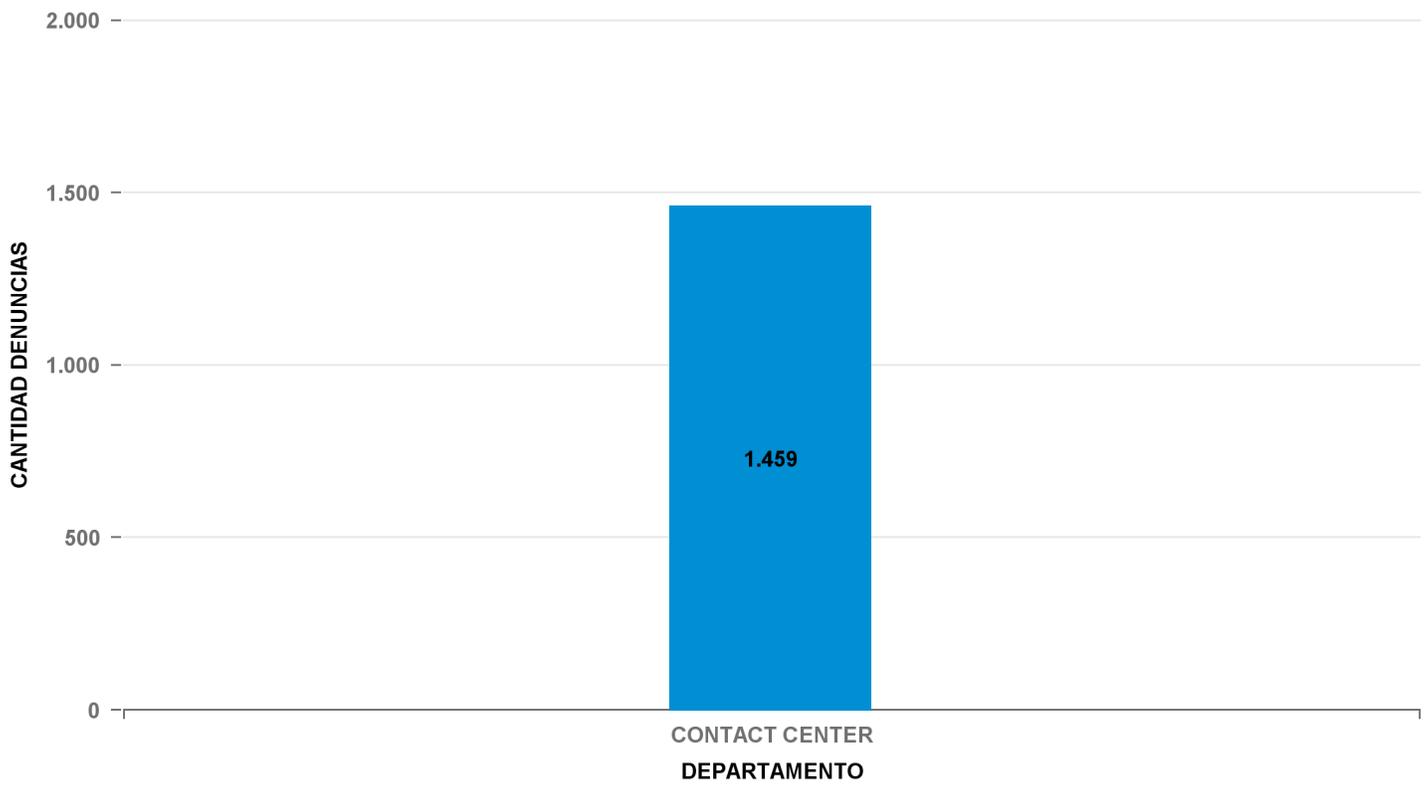
Fuente: ACODECO

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.).

06/11/2019 13:45:29

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.459	100,00%
TOTAL	1.459	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	242	16,59%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	147	10,08%
Inmobiliaria	101	6,92%
Banco	100	6,85%
Almacén Por Departamentos	96	6,58%
Restaurantes/Fondas	86	5,89%
Servicios Profesionales	80	5,48%
Supermercado	64	4,39%
Hoteles O Planes Vacaciones	55	3,77%
Financieras	53	3,63%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	48	3,29%
Automóvil	37	2,54%
Escuela / Colegio	36	2,47%
Mueblería (Sólo Muebles)	32	2,19%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	28	1,92%
Cooperación De Transporte	26	1,78%
Almacén De Ropa Y Calzados	23	1,58%
Venta De Autos Usados	22	1,51%
Curso De Inglés	19	1,30%
Talleres De Reparación De Autos	19	1,30%
Universidad	19	1,30%
Líneas Aéreas	16	1,10%
Farmacia	14	0,96%
Gimnasio Y Centros Deportivos	13	0,89%
Alquiler De Autos	12	0,82%
Seguros	12	0,82%
Clinica / Hospital	10	0,69%
Salón De Belleza	10	0,69%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Eventos Artísticos	8	0,55%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	8	0,55%
Verificación de Productos y Servicios	7	0,48%
Cursos Especializados	4	0,27%
Materiales De Construcción	4	0,27%
Publicidad Engañosa	3	0,21%
Ópticas	2	0,14%
Ferretería	1	0,07%
Material Didáctico	1	0,07%
Tarjeta de crédito	1	0,07%
TOTAL	1.459	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	12	52,17%
información no veraz	5	21,74%
retracto	6	26,09%
TOTAL	23	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	34	35,42%
información no veraz	37	38,54%
publicidad engañosa	1	1,04%
retracto	24	25,00%
TOTAL	96	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	41,67%
falta de información comercial	2	16,67%
incumplimiento de contrato	4	33,33%
retracto	1	8,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	8,11%
custodia de bien	3	8,11%
daños y perjuicios	2	5,41%
falta de información comercial	8	21,62%
incumplimiento de contrato	2	5,41%
incumplimiento de garantía	14	37,84%
incumplimiento de servicio	3	8,11%
publicidad engañosa	1	2,70%
retracto	1	2,70%
TOTAL	37	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	50	50,00%
descuento de Ley 6 de 1987	1	1,00%
falta de información comercial	1	1,00%
historial de crédito	29	29,00%
incumplimiento de servicio	17	17,00%
publicidad engañosa	2	2,00%
TOTAL	100	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 6 de 1987	2	20,00%
incumplimiento de servicio	8	80,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	22	84,62%
descuento de ley 6 de 1987	2	7,69%
falta de información comercial	1	3,85%
publicidad engañosa	1	3,85%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	3	15,79%
incumplimiento de contrato	10	52,63%
incumplimiento de servicio	3	15,79%
publicidad engañosa	3	15,79%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Cursos Especializados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de contrato	2	50,00%
incumplimiento de servicio	1	25,00%
retracto	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	2,04%
custodia de bien	10	6,80%
falta de información comercial	6	4,08%
incumplimiento de garantía	98	66,67%
incumplimiento de servicio	25	17,01%
publicidad engañosa	4	2,72%
retracto	1	0,68%
TOTAL	147	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	24	66,67%
devolución de matrícula	4	11,11%
falata de información	3	8,33%
incumplimiento de servicio	5	13,89%
TOTAL	36	100,00%

Fuente: ACODECO

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	5	62,50%
publicidad engañosa	1	12,50%
retracto	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	42,86%
descuento de ley 6 de 1987	4	28,57%
falta de información comercial	1	7,14%
retracto	3	21,43%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Ferretería

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

Fuente: ACODECO

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	18	33,96%
falta de información comercial	3	5,66%
historial de crédito	18	33,96%
incumplimiento de servicio	14	26,42%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	61,54%
falta de información comercial	1	7,69%
incumplimiento de contrato	1	7,69%
incumplimiento de servicio	1	7,69%
retracto	2	15,38%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	10,91%
descuento de Ley 6 de 1987	1	1,82%
incumplimiento de contrato	18	32,73%
incumplimiento de servicio	16	29,09%
información no veraz	5	9,09%
publicidad engañosa	5	9,09%
retracto	4	7,27%
TOTAL	55	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	5	4,95%
cobro indebido	6	5,94%
daños y perjuicios	3	2,97%
falta de información	10	9,90%
incumplimiento de contrato	31	30,69%
incumplimiento de garantía	4	3,96%
resolución de contrato	9	8,91%
venta engañosa	8	7,92%
veracidad de la publicidad	2	1,98%
vicio oculto	23	22,77%
TOTAL	101	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	37,50%
descuento de ley 6 de 1987	1	6,25%
incumplimiento de servicio	8	50,00%
retracto	1	6,25%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

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	25,00%
información no veraz	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	11	34,38%
custodia de bien	2	6,25%
falta de información comercial	1	3,13%
historial de crédito	5	15,63%
incumplimiento de contrato	3	9,38%
incumplimiento de garantía	10	31,25%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

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	9	32,14%
Ofrece bolsas con polietileno	19	67,86%
TOTAL	28	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
publicidad no veraz o engañosa	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	2	25,00%
incumplimiento de servicio	5	62,50%
retracto	1	12,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	57	66,28%
descuento de ley 134 de 2013	2	2,33%
descuento de ley 6 de 1987	18	20,93%
falta de información comercial	7	8,14%
publicidad engañosa	2	2,33%
TOTAL	86	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

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

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	12	100,00%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	6,25%
falta de información comercial	17	21,25%
incumplimiento de contrato	8	10,00%
incumplimiento de garantía	5	6,25%
incumplimiento de servicio	42	52,50%
resolución de contrato	3	3,75%
TOTAL	80	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	22	9,09%
cobro indebido	196	80,99%
descuento de ley 134 de 2013	1	0,41%
descuento de ley 6 de 1987	6	2,48%
historial de crédito	10	4,13%
publicidad engañosa	7	2,89%
TOTAL	242	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	30	46,88%
control de precios	14	21,88%
falta de información comercial	18	28,13%
incumplimiento de garantía	2	3,13%
TOTAL	64	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	2	10,53%
falta de información comercial	2	10,53%
incumplimiento de garantía	6	31,58%
incumplimiento de servicio	9	47,37%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
historial de crédito	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	25,00%
custodia de bien	9	18,75%
incumplimiento de contrato	4	8,33%
incumplimiento de servicio	23	47,92%
TOTAL	48	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	8	42,11%
falta de información comercial	4	21,05%
historial de crédito	3	15,79%
publicidad engañosa	2	10,53%
retracto	2	10,53%
TOTAL	19	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	4,55%
incumplimiento de contrato	14	63,64%
incumplimiento de garantía	5	22,73%
retracto	1	4,55%
vicio oculto	1	4,55%
TOTAL	22	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	14,29%
falta de información	1	14,29%
incumplimiento de contrato	1	14,29%
información no veraz	2	28,57%
producto deteriorado o en mal estado	1	14,29%
producto/servicio sin precio a la vista	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Jueves 31 Octubre 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	848	848
App - Web	338	338
App - Android	236	236
App - Iphone	37	37
Total	1.459	1.459

Fuente: ACODECO