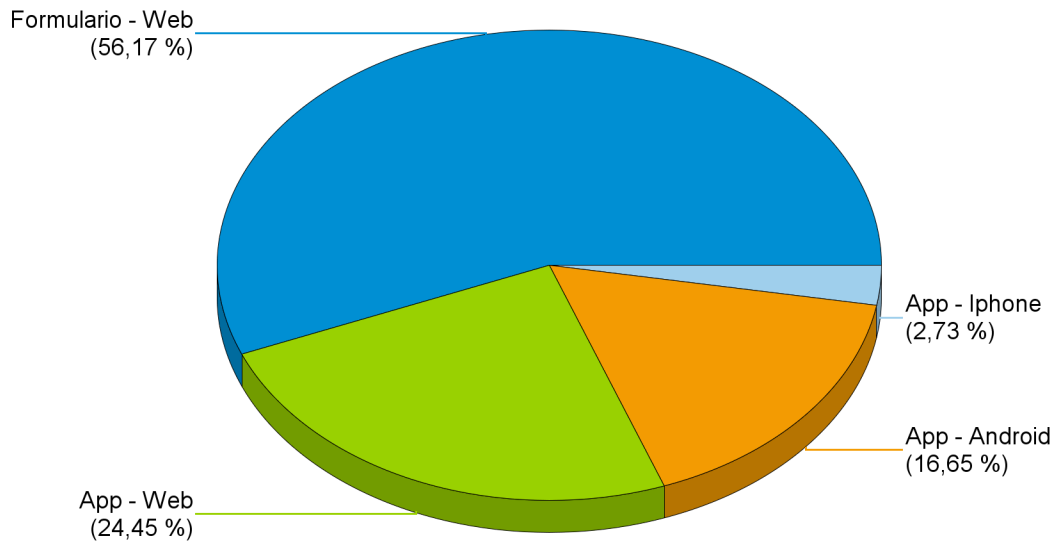


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	742	0,56
App - Web	323	0,24
App - Android	220	0,17
App - Iphone	36	0,03
TOTAL	1.321	100,00%

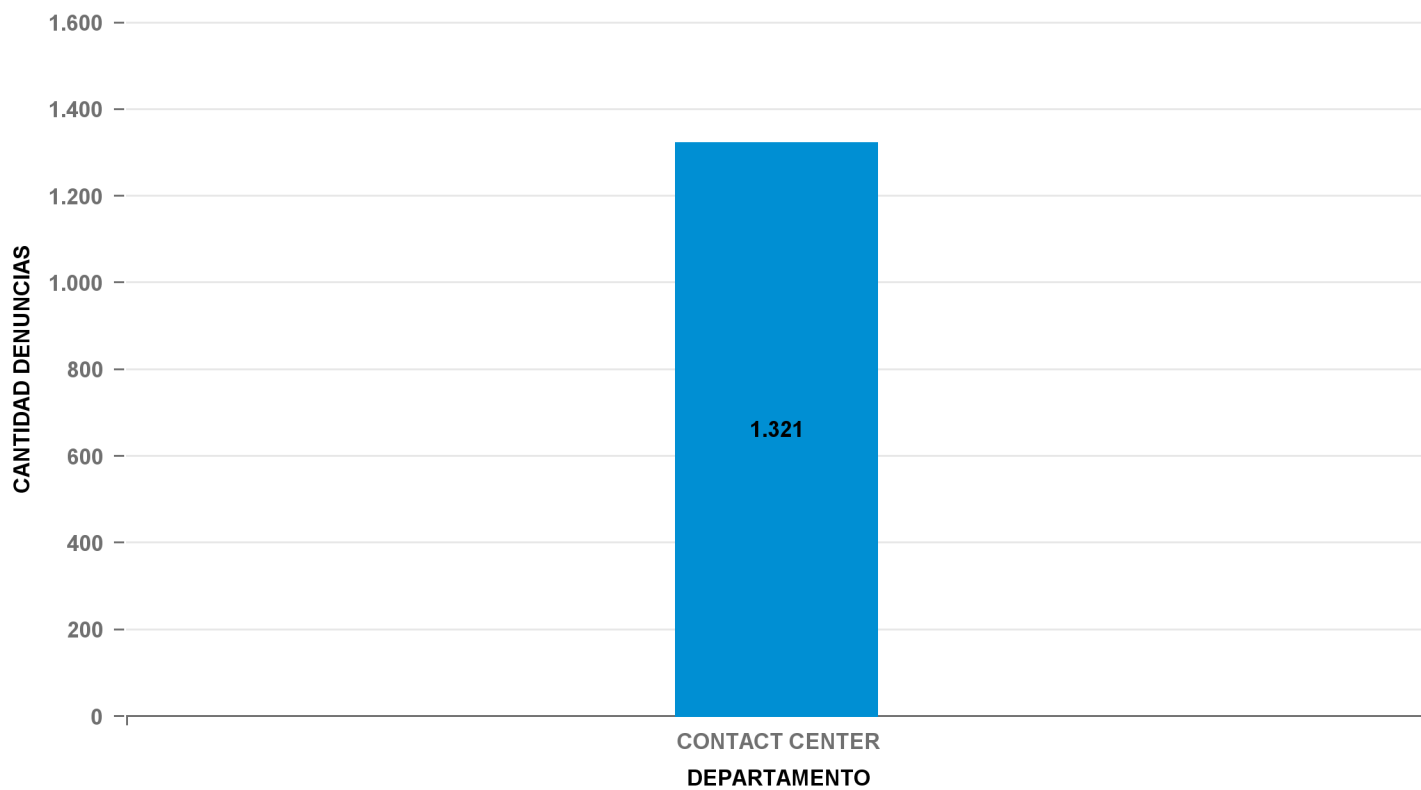
Fuente: ACODECO

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.).

03/10/2019 13:51:49

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	1.321	100,00%
TOTAL	1.321	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	224	16,96%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	138	10,45%
Inmobiliaria	94	7,12%
Banco	91	6,89%
Almacén Por Departamentos	84	6,36%
Servicios Profesionales	72	5,45%
Restaurantes/Fondas	70	5,30%
Supermercado	58	4,39%
Hoteles O Planes Vacaciones	49	3,71%
Financieras	45	3,41%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	41	3,10%
Automóvil	34	2,57%
Escuela / Colegio	34	2,57%
Mueblería (Sólo Muebles)	28	2,12%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	27	2,04%
Cooperación De Transporte	24	1,82%
Almacén De Ropa Y Calzados	21	1,59%
Venta De Autos Usados	20	1,51%
Talleres De Reparación De Autos	19	1,44%
Universidad	17	1,29%
Curso De Inglés	16	1,21%
Líneas Aéreas	15	1,14%
Farmacia	14	1,06%
Gimnasio Y Centros Deportivos	12	0,91%
Alquiler De Autos	11	0,83%
Seguros	11	0,83%
Salón De Belleza	10	0,76%
Clinica / Hospital	8	0,61%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Verificación de Productos y Servicios	7	0,53%
Eventos Artísticos	6	0,45%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	6	0,45%
Cursos Especializados	4	0,30%
Materiales De Construcción	3	0,23%
Publicidad Engañosa	3	0,23%
Ópticas	2	0,15%
Ferretería	1	0,08%
Material Didáctico	1	0,08%
Tarjeta de crédito	1	0,08%
TOTAL	1.321	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	10	47,62%
información no veraz	5	23,81%
retracto	6	28,57%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de garantía	28	33,33%
información no veraz	34	40,48%
publicidad engañosa	1	1,19%
retracto	21	25,00%
TOTAL	84	100,00%

Fuente: ACODECO

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	36,36%
falta de información comercial	2	18,18%
incumplimiento de contrato	4	36,36%
retracto	1	9,09%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	8,82%
custodia de bien	3	8,82%
daños y perjuicios	2	5,88%
falta de información comercial	8	23,53%
incumplimiento de contrato	2	5,88%
incumplimiento de garantía	11	32,35%
incumplimiento de servicio	3	8,82%
publicidad engañosa	1	2,94%
retracto	1	2,94%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	44	48,35%
descuento de Ley 6 de 1987	1	1,10%
falta de información comercial	1	1,10%
historial de crédito	26	28,57%
incumplimiento de servicio	17	18,68%
publicidad engañosa	2	2,20%
TOTAL	91	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descuento de ley 6 de 1987	1	12,50%
incumplimiento de servicio	7	87,50%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	22	91,67%
descuento de ley 6 de 1987	2	8,33%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información	2	12,50%
incumplimiento de contrato	10	62,50%
incumplimiento de servicio	2	12,50%
publicidad engañosa	2	12,50%
TOTAL	16	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 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	2,17%
custodia de bien	9	6,52%
falta de información comercial	6	4,35%
incumplimiento de garantía	93	67,39%
incumplimiento de servicio	23	16,67%
publicidad engañosa	4	2,90%
TOTAL	138	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	23	67,65%
devolución de matrícula	4	11,76%
falata de información	3	8,82%
incumplimiento de servicio	4	11,76%
TOTAL	34	100,00%

Fuente: ACODECO

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	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 Lunes 30 Septiembre 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	17	37,78%
falta de información comercial	3	6,67%
historial de crédito	16	35,56%
incumplimiento de servicio	9	20,00%
TOTAL	45	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	7	58,33%
falta de información comercial	1	8,33%
incumplimiento de contrato	1	8,33%
incumplimiento de servicio	1	8,33%
retracto	2	16,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	12,24%
descuento de Ley 6 de 1987	1	2,04%
incumplimiento de contrato	13	26,53%
incumplimiento de servicio	16	32,65%
información no veraz	4	8,16%
publicidad engañosa	5	10,20%
retracto	4	8,16%
TOTAL	49	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	4	4,26%
cobro indebido	6	6,38%
daños y prejuicios	3	3,19%
falta de información	10	10,64%
incumplimiento de contrato	28	29,79%
incumplimiento de garantía	4	4,26%
resolución de contrato	9	9,57%
venta engañosa	7	7,45%
veracidad de la publicidad	2	2,13%
vicio oculto	21	22,34%
TOTAL	94	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	40,00%
descuento de ley 6 de 1987	1	6,67%
incumplimiento de servicio	7	46,67%
retracto	1	6,67%
TOTAL	15	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	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 Lunes 30 Septiembre 2019

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	35,71%
custodia de bien	2	7,14%
historial de crédito	5	17,86%
incumplimiento de contrato	2	7,14%
incumplimiento de garantía	9	32,14%
TOTAL	28	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	33,33%
Ofrece bolsas con polietileno	18	66,67%
TOTAL	27	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 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	33,33%
incumplimiento de servicio	3	50,00%
retracto	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

Fuente: ACODECO

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	43	61,43%
descuento de ley 134 de 2013	2	2,86%
descuento de ley 6 de 1987	18	25,71%
falta de información comercial	6	8,57%
publicidad engañosa	1	1,43%
TOTAL	70	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 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	11	100,00%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	6,94%
falta de información comercial	16	22,22%
incumplimiento de contrato	8	11,11%
incumplimiento de garantía	4	5,56%
incumplimiento de servicio	36	50,00%
resolución de contrato	3	4,17%
TOTAL	72	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	21	9,38%
cobro indebido	183	81,70%
descuento de ley 134 de 2013	1	0,45%
descuento de ley 6 de 1987	6	2,68%
historial de crédito	8	3,57%
publicidad engañosa	5	2,23%
TOTAL	224	100,00%

Fuente: ACODECO

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	25	43,10%
control de precios	13	22,41%
falta de información comercial	18	31,03%
incumplimiento de garantía	2	3,45%
TOTAL	58	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 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	8	19,51%
custodia de bien	6	14,63%
incumplimiento de contrato	4	9,76%
incumplimiento de servicio	23	56,10%
TOTAL	41	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 2019

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	35,29%
falta de información comercial	4	23,53%
historial de crédito	3	17,65%
publicidad engañosa	2	11,76%
retracto	2	11,76%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

Venta De Autos Usados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
falta de información comercial	1	5,00%
incumplimiento de contrato	13	65,00%
incumplimiento de garantía	4	20,00%
retracto	1	5,00%
vicio oculto	1	5,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 02 Enero hasta Lunes 30 Septiembre 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 Lunes 30 Septiembre 2019

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	TOTAL
Formulario - Web	742	742
App - Web	323	323
App - Android	220	220
App - Iphone	36	36
Total	1.321	1.321

Fuente: ACODECO