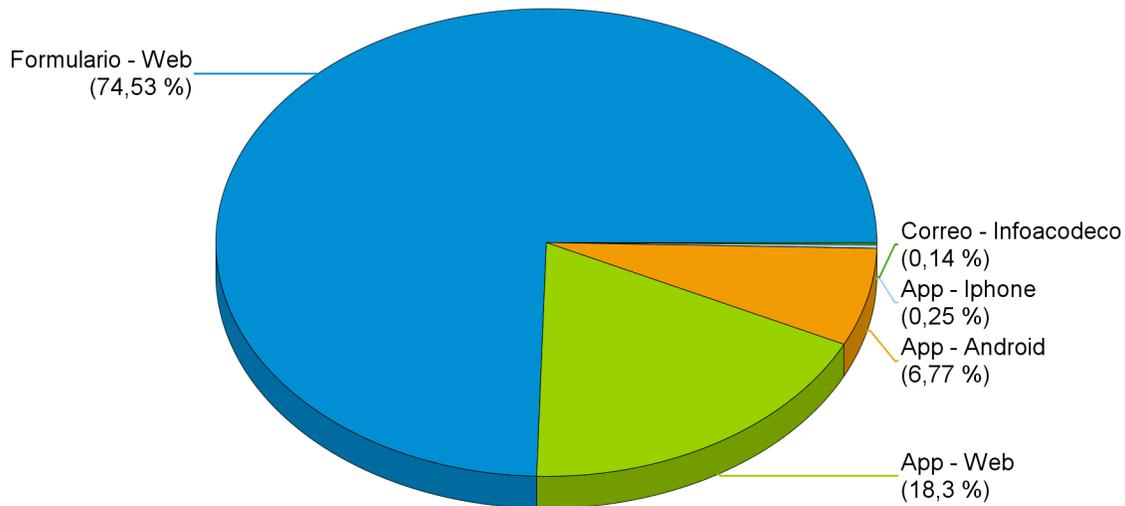


RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

ORIENTACIONES RECIBIDAS SEGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN



ORIGEN	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Formulario - Web	2.069	0,75
App - Web	508	0,18
App - Android	188	0,07
App - Iphone	7	0
Correo - Infoacodeco	4	0
TOTAL	2.776	100,00%

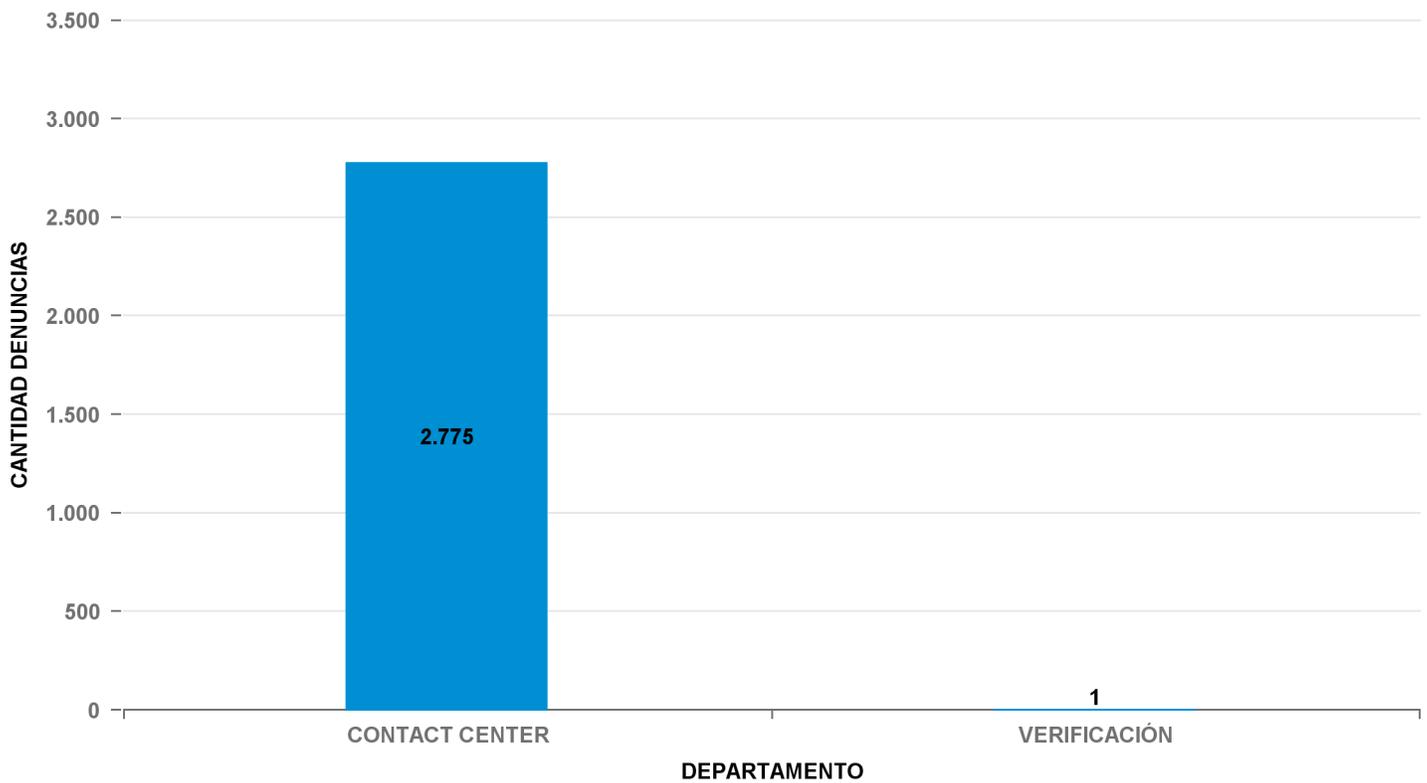
Fuente: ACODECO

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.).

16/10/2020 9:04:26

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR DEPARTAMENTO NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020



DEPARTAMENTO	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
CONTACT CENTER	2.775	99,96%
VERIFICACIÓN	1	0,04%
TOTAL	2.776	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Servicios Públicos	660	23,78%
Almacén Por Departamentos	370	13,33%
Electrodomésticos/Equipos Electrónicos	321	11,56%
Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)	161	5,80%
Escuela / Colegio	150	5,40%
Financieras	139	5,01%
Supermercado	117	4,21%
Banco	110	3,96%
Inmobiliaria	101	3,64%
Servicios Profesionales	92	3,31%
Automóvil	56	2,02%
Restaurantes/Fondas	51	1,84%
Universidad	49	1,77%
Eventos Artísticos	42	1,51%
Hoteles O Planes Vacaciones	41	1,48%
Mueblería (Sólo Muebles)	39	1,40%
Talleres De Reparación De Autos	32	1,15%
Almacén De Ropa Y Calzados	26	0,94%
Líneas Aéreas	25	0,90%
Farmacia	24	0,86%
Seguros	21	0,76%
Clinica / Hospital	17	0,61%
Curso De Inglés	14	0,50%
Venta De Autos Usados	14	0,50%
Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)	13	0,47%
Gimnasio Y Centros Deportivos	11	0,40%
Materiales De Construcción	10	0,36%
Publicidad Engañosa	10	0,36%

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
Cooperación De Transporte	9	0,32%
Prohibición de bolsas plásticas con polietileno (Ley 1 de 2018)	8	0,29%
Verificación de Productos y Servicios	8	0,29%
Cursos Especializados	7	0,25%
Alquiler De Autos	5	0,18%
Salón De Belleza	5	0,18%
Balanza	4	0,14%
Ferretería	4	0,14%
Tarjeta de crédito	3	0,11%
Ópticas	2	0,07%
Regulación de precios de alimentos	2	0,07%
Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)	1	0,04%
Combustible	1	0,04%
Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas	1	0,04%
TOTAL	2.776	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Almacén De Ropa Y Calzados

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
descalibrada	1	3,85%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	3,85%
incumplimiento de garantía	6	23,08%
información no veraz	7	26,92%
publicidad engañosa	6	23,08%
publicidad no veraz o engañosa	1	3,85%
retracto	4	15,38%
TOTAL	26	100,00%

Fuente: ACODECO

Almacén Por Departamentos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de ITMBS en útiles escolares	4	1,08%
incumplimiento de garantía	95	25,68%
información no veraz	77	20,81%
publicidad engañosa	175	47,30%
retracto	19	5,14%
TOTAL	370	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Alquiler De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	100,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

Automóvil

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	16,07%
custodia de bien	1	1,79%
daños y perjuicios	1	1,79%
falta de información comercial	5	8,93%
incumplimiento de contrato	1	1,79%
incumplimiento de garantía	28	50,00%
incumplimiento de servicio	7	12,50%
publicidad engañosa	1	1,79%
retracto	1	1,79%
vicio oculto	2	3,57%
TOTAL	56	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Balanza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	25,00%
descalibrada	2	50,00%
no está a la vista	1	25,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: ACODECO

Banco

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	63	57,27%
descuento de Ley 6 de 1987	2	1,82%
falta de información comercial	3	2,73%
historial de crédito	34	30,91%
incumplimiento de servicio	7	6,36%
publicidad engañosa	1	0,91%
TOTAL	110	100,00%

Fuente: ACODECO

Beneficios a Personas con discapacidad (Ley 134 de 2013)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
act. recreativa y entretenimiento (50%)	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Clinica / Hospital

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	15	88,24%
información no veraz	2	11,76%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: ACODECO

Combustible

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contaminación de combustible con agua	1	100,00%
TOTAL	1	100,00%

Fuente: ACODECO

Cooperación De Transporte

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	9	100,00%
TOTAL	9	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Curso De Inglés

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	7,14%
falta de información	3	21,43%
incumplimiento de contrato	1	7,14%
incumplimiento de servicio	8	57,14%
retracto	1	7,14%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

Cursos Especializados

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Electrodomésticos/Equipos Electrónicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	12	3,74%
custodia de bien	12	3,74%
daños y perjuicios	2	0,62%
falta de información comercial	10	3,12%
incumplimiento de contrato	3	0,93%
incumplimiento de garantía	240	74,77%
incumplimiento de servicio	31	9,66%
publicidad engañosa	9	2,80%
retracto	2	0,62%
TOTAL	321	100,00%

Fuente: ACODECO

Escuela / Colegio

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
contrato	138	92,00%
devolución de matrícula	3	2,00%
falata de información	1	0,67%
falta de coordinación en aumento de costos	1	0,67%
incumplimiento de servicio	6	4,00%
venta atada	1	0,67%
TOTAL	150	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Eventos Artísticos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	3	7,14%
incumplimiento de servicio	39	92,86%
TOTAL	42	100,00%

Fuente: ACODECO

Farmacia

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	18	75,00%
falta de información comercial	3	12,50%
retracto	3	12,50%
TOTAL	24	100,00%

Fuente: ACODECO

Ferretería

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

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Financieras

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	85	61,15%
falta de información comercial	3	2,16%
historial de crédito	38	27,34%
incumplimiento de servicio	13	9,35%
TOTAL	139	100,00%

Fuente: ACODECO

Gimnasio Y Centros Deportivos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	54,55%
falta de información comercial	1	9,09%
incumplimiento de contrato	1	9,09%
incumplimiento de servicio	1	9,09%
retracto	2	18,18%
TOTAL	11	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Hoteles O Planes Vacaciones

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	9,76%
incumplimiento de contrato	9	21,95%
incumplimiento de servicio	21	51,22%
información no veraz	1	2,44%
publicidad engañosa	1	2,44%
retracto	5	12,20%
TOTAL	41	100,00%

Fuente: ACODECO

Inmobiliaria

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aumento de costo por materiales de construcción	4	3,96%
cobro indebido	9	8,91%
custodia de bienes	2	1,98%
falta de información	3	2,97%
incumplimiento de contrato	31	30,69%
incumplimiento de garantía	8	7,92%
resolución de contrato	15	14,85%
venta engañosa	2	1,98%
veracidad de la publicidad	1	0,99%
vicio oculto	26	25,74%
TOTAL	101	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Líneas Aéreas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	10	40,00%
falta de información comercial	1	4,00%
incumplimiento de servicio	14	56,00%
TOTAL	25	100,00%

Fuente: ACODECO

Materiales De Construcción

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	5	50,00%
información no veraz	1	10,00%
publicidad engañosa	1	10,00%
retracto	3	30,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Mueblería (Sólo Muebles)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	6	15,38%
custodia de bien	3	7,69%
falta de información comercial	4	10,26%
historial de crédito	3	7,69%
incumplimiento de contrato	1	2,56%
incumplimiento de garantía	14	35,90%
incumplimiento de servicio	5	12,82%
publicidad engañosa	3	7,69%
TOTAL	39	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	4	50,00%
Ofrece bolsas con polietileno	4	50,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Publicidad Engañosa

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
no indica las restricciones	2	20,00%
publicidad no veraz o engañosa	8	80,00%
TOTAL	10	100,00%

Fuente: ACODECO

Regulación de precios de alimentos

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

Fuente: ACODECO

Repuestos Y Repara. (Talleres Varios No Autos)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	7,69%
falta de información comercial	1	7,69%
incumplimiento de garantía	10	76,92%
incumplimiento de servicio	1	7,69%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Restaurantes/Fondas

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	35	68,63%
descuento de ley 6 de 1987	10	19,61%
falta de información comercial	5	9,80%
publicidad engañosa	1	1,96%
TOTAL	51	100,00%

Fuente: ACODECO

Restricción en comercialización de bebidas alcohólicas

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

Fuente: ACODECO

Salón De Belleza

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	1	20,00%
falta de información comercial	3	60,00%
incumplimiento de servicio	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Seguros

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
incumplimiento de servicio	21	100,00%
TOTAL	21	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Profesionales

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	16	17,39%
falta de información comercial	11	11,96%
incumplimiento de contrato	5	5,43%
incumplimiento de garantía	9	9,78%
incumplimiento de servicio	44	47,83%
resolución de contrato	7	7,61%
TOTAL	92	100,00%

Fuente: ACODECO

Servicios Públicos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cancelación de contrato	126	19,09%
cobro indebido	512	77,58%
descuento de ley 6 de 1987	3	0,45%
historial de crédito	15	2,27%
publicidad engañosa	4	0,61%
TOTAL	660	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Supermercado

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro del 7% de itmb en útiles escolares	1	0,85%
cobro indebido	52	44,44%
control de precios	44	37,61%
falta de información comercial	12	10,26%
incumplimiento de garantía	6	5,13%
publicidad engañosa	2	1,71%
TOTAL	117	100,00%

Fuente: ACODECO

Talleres De Reparación De Autos

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	4	12,50%
falta de información comercial	2	6,25%
incumplimiento de garantía	9	28,13%
incumplimiento de servicio	14	43,75%
publicidad engañosa	1	3,13%
retracto	2	6,25%
TOTAL	32	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

Tarjeta de crédito

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
adiciona un cargo al precio de venta	3	100,00%
TOTAL	3	100,00%

Fuente: ACODECO

Transporte (Fletes, Encomiendas Y Similares)

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	50	31,06%
custodia de bien	7	4,35%
falta de información comercial	3	1,86%
incumplimiento de contrato	3	1,86%
incumplimiento de servicio	96	59,63%
publicidad engañosa	2	1,24%
TOTAL	161	100,00%

Fuente: ACODECO

Universidad

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
cobro indebido	36	73,47%
falta de información comercial	11	22,45%
historial de crédito	1	2,04%
publicidad engañosa	1	2,04%
TOTAL	49	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS RECIBIDAS POR SUB-CATEGORÍA NACIONAL

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 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%
TOTAL	14	100,00%

Fuente: ACODECO

Verificación de Productos y Servicios

SUB-CATEGORIA DE ORIENTACIONES	ASISTENCIAS	% REPRESENTACIÓN
aceites en mal estado	1	12,50%
cobro indebido	1	12,50%
falta de coordinación por parte del centro educativo	1	12,50%
falta de información	1	12,50%
falta de información comercial	1	12,50%
falta de información en contratos de servicios (telefonía)	1	12,50%
información no veraz	2	25,00%
TOTAL	8	100,00%

Fuente: ACODECO

RESUMEN DE CONSULTAS SEGÚN UNIDAD GESTORA

Desde el Miércoles 01 Enero hasta Miércoles 30 Septiembre 2020

ORÍGEN ORIENTACIONES	CONTACT CENTER	VERIFICACIÓN	TOTAL
Formulario - Web	2.068	1	2.069
App - Web	508		508
App - Android	188		188
App - Iphone	7		7
Correo - Infoacodeco	4		4
Total	2.775	1	2.776

Fuente: ACODECO