

# ***REPORTE ESTADÍSTICO***

## ***Departamento de Investigación***

### ***Noviembre, 2024***



***Diciembre, 2024***

**CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS, EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE 2024**

**Próxima act. diciembre el 20/01/2025**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
Expedientes en apertura	5,757	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	3,160	2,009,922.40

NOTA: Los expedientes sancionados en Primera Instancia incluyen de Ley 45 de 2007 (Protección al Consumidor), Ley 6ta de 1987 (Jubilados, Pensionados y Miembros de la 3era Edad), Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito), Ley 81 de 2009 (Tarjetas de Crédito), Ley 114 de 2019 (Etiquetado de Bebidas Azucaradas), Ley 134 de 2013 (Discapacitados), Ley 1 de 2018 (Bolsas Reutilizables), Ley 113 de 2019 (Uso Obligatorio de letreros), Decreto Ejecutivo No. 114 de Margen Bruto de ventas de aseo personal, limpieza y consumo, Decisión de quejas, CABAMED-Resol. No. 774 de 7 de octubre de 2019 y el Decreto Ejecutivo No. 165 de Control de Precios.

**Fuente: Departamento de Investigación.**

**COMPARATIVO DE QUEJAS RECIBIDAS POR LEY 24 HISTORIAL DE CRÉDITO, POR CANTIDAD, SEGÚN MOTIVOS  
NACIONAL**

PERÍODO: 2018 - 2024 (hasta noviembre)

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

SOLICITUD	MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS 2024	CANTIDAD DE QUEJAS 2023	CANTIDAD DE QUEJAS 2022	CANTIDAD DE QUEJAS 2021	CANTIDAD DE QUEJAS 2020	CANTIDAD DE QUEJAS 2019	CANTIDAD DE QUEJAS 2018	TOTAL DE QUEJAS (2018 - 2023)
<b>Eliminar</b>	Eliminar por prescripción	265	249	119	186	57	176	108	527
	Elim.por duplicidad datos de referencia ya eliminada	5	16	6	13	7	13	10	43
	Eliminar observación cuenta contra Reserva	74	82	55	119	56	97	72	344
	Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	519	270	118	147	96	157	95	495
	Consulta sin autorización	17	15	22	21	11	19	24	75
	Eliminar referencia original (Reestructuración)	7	17	13	16	0	0	0	16
	Reporte referencia adicional (Arreglo de pago)	2	5	8	3	0	0	0	3
Reporte referencia adicional (Reestructuración)	7	4	6	7	0	0	0	7	
<b>Rectificar</b>	Rectificar historial (números)	132	140	178	201	102	210	103	616
	Rectificar forma de pago	15	13	7	13	3	8	2	26
	Rectificar monto del último pago	37	37	17	20	13	4	9	46
	Rectificar fecha de último pago	28	31	19	18	5	14	6	43
	Rectificar saldo actual	18	16	12	20	20	10	13	63
	Rectificar monto original	2	4	5	3	0	4	4	11
	Rectificar fechas de inicio o vencimiento	2	1	3	0	1	2	0	3
	Rectificar de activa a cancelada	35	48	28	77	45	58	61	241
Rectificar de cancelada a activa	5	0	0	0	0	0	0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>1170</b>	<b>948</b>	<b>616</b>	<b>864</b>	<b>416</b>	<b>772</b>	<b>507</b>	<b>2,564</b>

NOTA: Rectificar de activa a cancelada antes era modificar (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación.

**ALGUNOS CASOS RECIBIDOS POR LEY 24 DE 2002 HISTORIAL DE CRÉDITO, SEGÚN MOTIVOS, CANTIDAD Y MONTO DE SANCIÓN**

PERÍODO: 2018-2024 (hasta noviembre)

Próxima act. a diciembre el 20/01/2025

Motivos	2024			2023			2022			2021			2020			2019			2018			TOTAL		
	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)	Casos Recibidos	Cantidad Sanción	Monto (B.)
Rectificar historial (números)	132	40	133,300.00	140	86	187,900.00	178	100	160,400.00	201	85	117,000.00	102	46	66,000.00	210	64	92,000.00	103	52	75,500.00	1066	473	832,100.00
Eliminar nunca ha mantenido relación con agente económico	519	117	214,200.00	270	131	242,100.00	118	24	40,000.00	147	51	81,000.00	96	29	47,800.00	157	22	41,700.00	95	23	43,500.00	1402	397	716,300.00
Eliminar por prescripción	265	93	283,500.00	249	127	364,520.00	119	61	157,000.00	186	45	103,100.00	57	23	34,000.00	176	43	68,600.00	108	27	44,900.00	1160	419	#####
Eliminar observación cuenta contra Reserva	74	25	62,200.00	82	22	50,100.00	55	41	62,300.00	119	32	74,100.00	56	24	36,000.00	97	51	65,000.00	72	29	43,500.00	555	224	393,200.00
Rectificar de activa a cancelada	35	22	129,400.00	48	17	189,000.00	28	7	13,100.00	77	11	21,100.00	45	9	14,800.00	58	19	29,800.00	61	14	23,500.00	352	99	428,700.00
Consulta sin autorización	17	3	6,000.00	15	15	38,000.00	22	11	25,000.00	21	11	21,000.00	11	6	18,000.00	19	14	31,000.00	24	15	37,700.00	129	75	176,700.00
Rectificar monto del último pago	37	23	56,300.00	37	13	26,000.00	17	9	16,100.00	20	9	13,000.00	13	2	2,000.00	4	4	7,000.00	9	1	2,000.00	137	61	122,400.00
Rectificar fecha de último pago	28	13	38,100.00	31	12	26,100.00	19	5	7,000.00	18	9	15,000.00	5	2	4,000.00	14	3	5,000.00	6	4	7,300.00	121	48	102,500.00
Eliminar por duplicidad datos de referencia ya eliminada	5	6	10,000.00	16	7	31,000.00	6	6	9,000.00	13	7	13,100.00	7	4	6,000.00	13	3	3,000.00	10	6	21,100.00	70	39	93,200.00

NOTA: En el motivo Modificar de activa a cancelada fue combinado a Rectificar de activa a cancelada (abril-2021).

Fuente: Departamento de Investigación-ACODECO

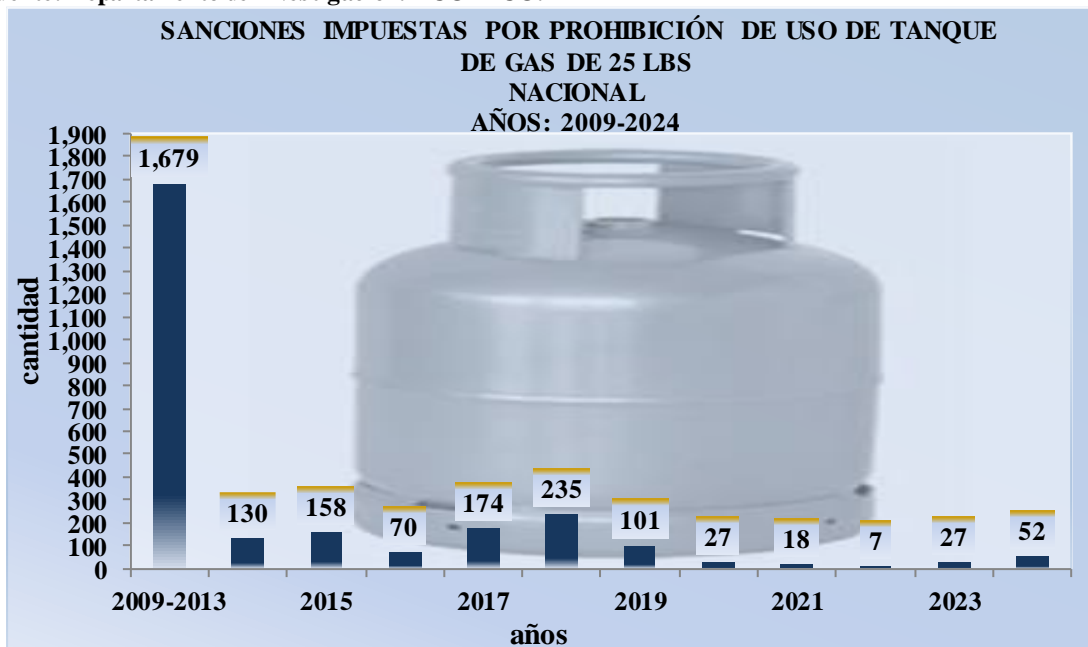
**SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS  
DE 25 LBS  
NACIONAL**

AÑOS: 2009 - 2024 (hasta noviembre )

**Próxima act. a diciembre el 20/01/25**

AÑOS	CASOS	MONTO (B./)
<b>2009-2013</b>	<b>1,679</b>	<b>644,850.00</b>
2014	130	61,100.00
2015	158	83,600.00
2016	70	59,000.00
2017	174	187,950.00
2018	235	255,040.00
2019	101	142,900.00
2020	27	35,250.00
2021	18	18,250.00
2022	7	15,125.00
2023	27	16,500.00
2024	52	35,625.00
<b>TOTAL</b>	<b>2,678</b>	<b>1,555,190.00</b>

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO.



# SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS

## NACIONAL

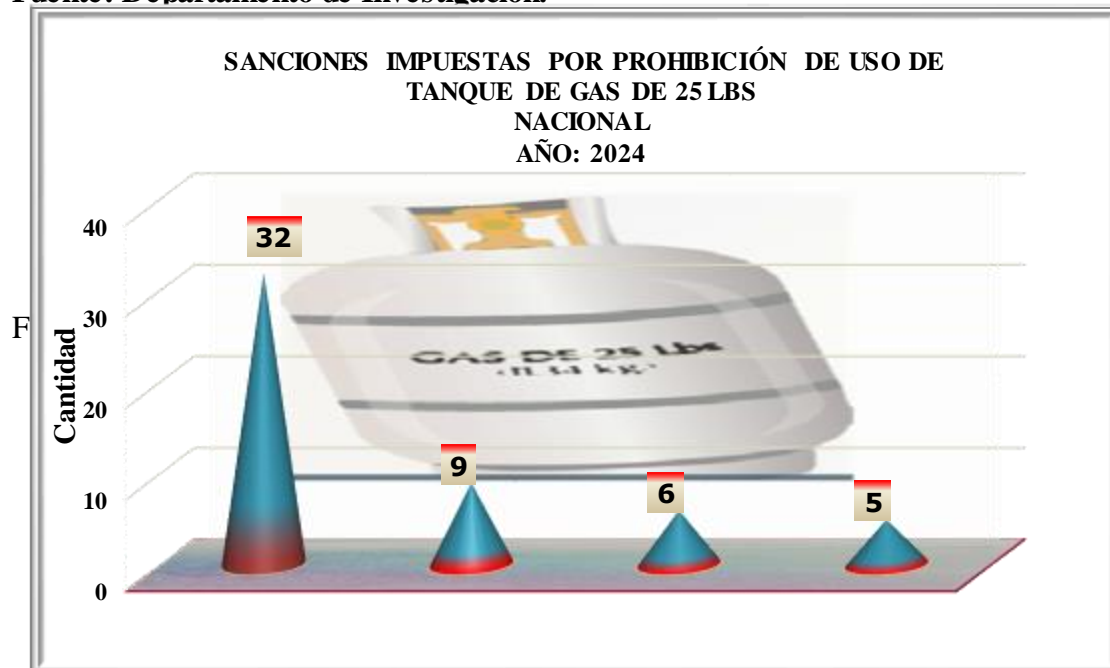
AÑO: 2024 ( hasta noviembre )

Próxima act. a diciembre el 20/01/25

ESTABLECIMIENTOS	CASOS	MONTO (B/)
Restaurantes/Fondas	32	23,225.00
Panaderías/Refresquería	9	5,925.00
Lavanderías/Lavamáticos	6	3,875.00
Otros	5	2,600.00
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>35,625.00</b>

Nota: Otros incluye hoteles, distribuidoras.

Fuente: Departamento de Investigación.



SANCIONES IMPUESTAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE  
TANQUE DE GAS DE 25 LBS

NACIONAL

AÑOS: 2019 - 2024 (hasta noviembre)

Próxima act. a diciembre el 20/01/25

AÑOS	CASOS	MONTO (B/.)
2019	101	142,900.00
2020	27	35,250.00
2021	18	18,250.00
2022	7	15,125.00
2023	27	16,500.00
2024	52	35,625.00
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>263,650.00</b>

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIAS POR PROHIBICIÓN DE USO DE TANQUE DE GAS DE 25 LBS, SEGÚN TIPO DE ESTABLECIMIENTOS

AÑOS: 2019 - 2024 (hasta noviembre)

ESTABLECIMIENTOS	2024		2023		2022		2021		2020		2019		TOTAL	
	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)	CASOS	MONTO (B/.)
Restaurantes/Fondas	32	23,225.00	18	11,000.00	3	1,625.00	5	6,000.00	17	20,500.00	42	55,800.00	117	118,150.00
Panaderías/Refresquería	9	5,925.00	4	2,500.00	1	750.00	4	4,750.00	4	6,750.00	12	20,600.00	34	41,275.00
Lavanderías/Lavamáticos	6	3,875.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	2,000.00	19	28,500.00	27	34,375.00
Minisúper	0	0.00	0	0.00	1	2,500.00	0	0.00	0	0.00	5	5,250.00	6	7,750.00
Tiendas, Abarroterías y Kioscos	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	750.00	1	750.00	1	200.00	3	1,700.00
Supermercados	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	750.00	0	0.00	1	2,300.00	2	3,050.00
Otros	5	2,600.00	5	3,000.00	2	10,250.00	7	6,000.00	3	5,250.00	21	30,250.00	43	57,350.00
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>35,625.00</b>	<b>27</b>	<b>16,500.00</b>	<b>7</b>	<b>15,125.00</b>	<b>18</b>	<b>18,250.00</b>	<b>27</b>	<b>35,250.00</b>	<b>101</b>	<b>142,900.00</b>	<b>232</b>	<b>263,650.00</b>

Nota: Otros incluye hoteles, distribuidoras, salón de belleza, imprenta, constructoras, bares y cantinas, Industrial (fábricas).

Fuente: Departamento de Investigación. ACODECO

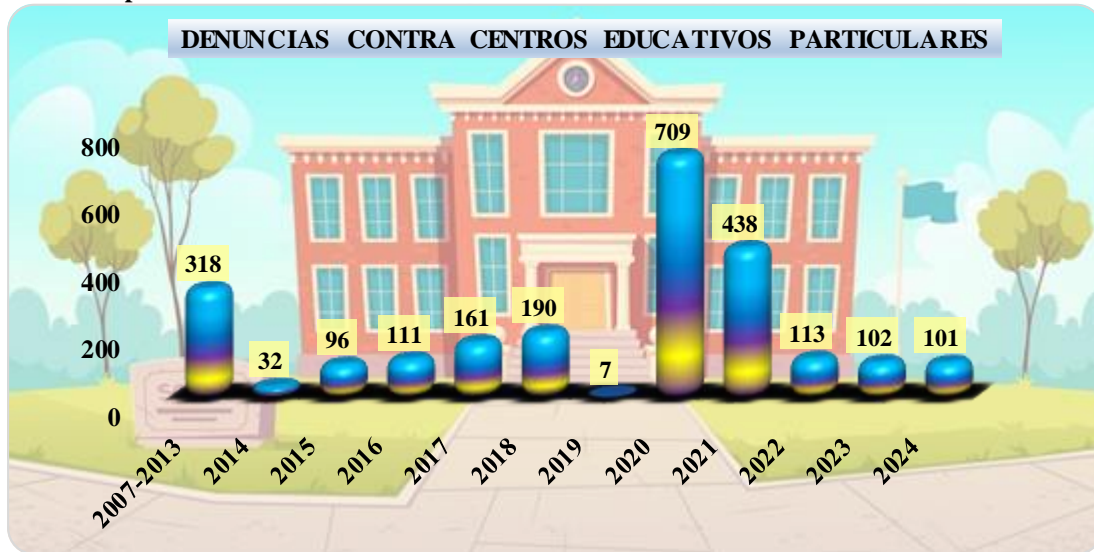
## DENUNCIAS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES

AÑOS: 2007- 2024 (hasta noviembre)

Próxima act. a diciembre el 20-01-2025

Años	Cantidad de Denuncias
2007-2013	318
2014	32
2015	96
2016	111
2017	161
2018	190
2019	7
2020	709
2021	438
2022	113
2023	102
2024	101
<b>TOTAL</b>	<b>2,378</b>

Fuente: Departamento de Atención al Cliente. ACODECO



**CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES SANCIONADOS EN  
PRIMERA INSTANCIA**

AÑOS: 2007- 2024 (hasta noviembre)

Próxima act. a diciembre el 20-01-2025

Años	Cantidad de Sanciones	Valor de Sanción (B./)
<b>2007-2013</b>	<b>47</b>	<b>75,650.00</b>
2014	17	30,300.00
2015	46	26,150.00
2016	8	6,150.00
2017	28	34,350.00
2018	53	85,275.00
2019	53	40,560.00
2020	9	8,300.00
2021	6	13,350.00
2022	20	11,975.00
2023	23	14,150.00
2024	9	3,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>349,210.00</b>

Fuente: Departamento de Investigación.

**CASOS CONTRA CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES, SEGÚN MOTIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

AÑOS: 2014-2024

Motivos	Años										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Venta atada o condicionada**	6	9	1	12	15	11	...	1	5	2	2
Sin entrega de contrato	4	12	1	2	1	4	...	...	1	1	1
Veracidad de la publicidad	...	6	...	1	2	...	...	...	...	...	...
Sin información clara y veráz *	7	6	1	7	25	24	7	3	10	13	4
Aumento de matrícula	...	5	2	3	6	5	...	...	...	2	1
Aumento de mensualidad	...	...	...	...	...	...	1	...	...	...	...
Pago obligatorio para actividad extra-curricular	...	3	2	1	2	5	1	...	1	2	...
Cobro por copias	...	2	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Útiles de aseo/útiles escolares (papelería)	...	...	...	...	...	...	...	...	1	1	...
Libros	...	2	1	...	...	2	...	...	...	...	...
Discriminación	...	1	...	2	1	...	...	1	2	2	1
Incumplimiento de servicios	...	...	...	...	1	2	...	1	...	...	...
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>9</b>

\*Incluye incumplimiento de información y sin precio a la vista.

\*\*En venta atada (no compró libros en el plantel y no le permiten entrar al estudiante, obliga al estudiante que las medias tengan logo del plantel).

Fuente: Departamento de Investigación.



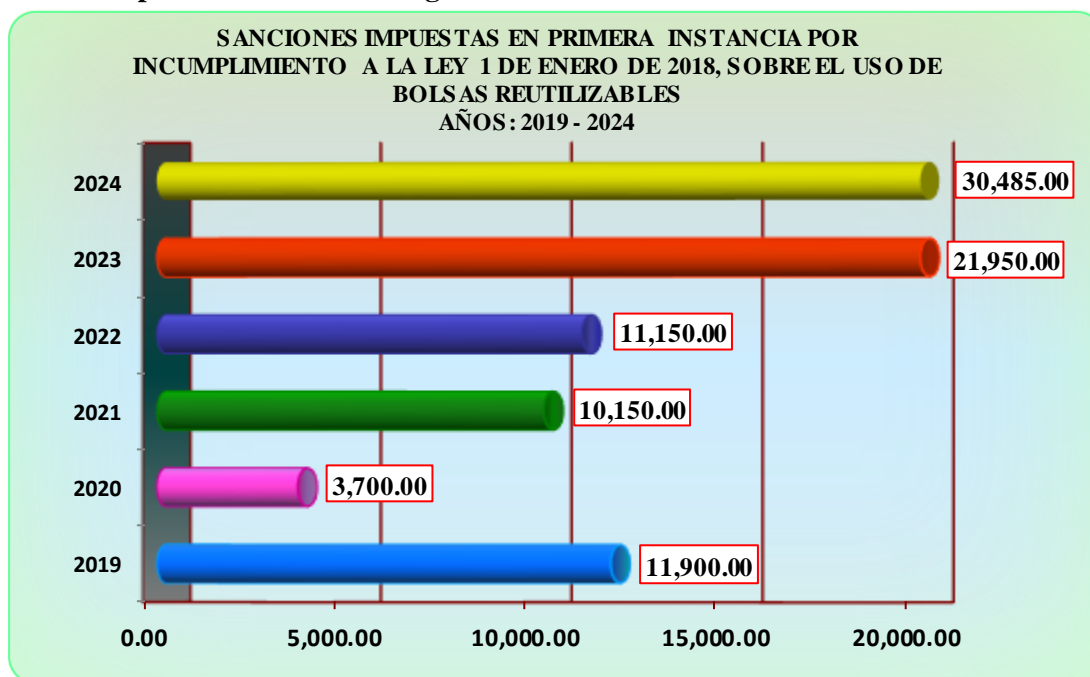
**COMPARATIVO ANUAL DE SANCIONES IMPUESTA EN PRIMERA INSTANCIA,  
POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1 DE ENERO DE 2018, SOBRE EL USO DE  
BOLSAS REUTILIZABLES**

**PERÍODO: 2019 - 2024 (hasta Noviembre)**

**Próxima act. a diciembre el 20-01-2025**

<b>AÑOS</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIÓN</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
2019	43	11,900.00
2020	19	3,700.00
2021	38	10,150.00
2022	29	11,150.00
2023	102	21,950.00
2024	111	30,485.00
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>89,335.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación**



**SANCIONES IMPUESTAS EN PRIMERA INSTANCIAS SEGÚN MOTIVOS, SOBRE  
LEY 1 DE 2018, USO DE BOLSAS REUTILIZABLES**

**PERÍODO: 2019 - 2024 (hasta noviembre)**

<b>MOTIVO</b>	<b>CANTIDAD DE SANCIÓN</b>	<b>MONTO (B/.)</b>
No cumple con el certificado de conformidad	278	68,100.00
No declaró costos de bolsa reutilizables	42	12,385.00
Cobra precio superior al costo	22	8,850.00
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>89,335.00</b>

**Fuente: Departamento de Investigación**