

Bogotá, D.C.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado:

No. de Radicado:

2026-08-11 15:05:56

20262000300471

Señores

Junta de Vigilancia

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooservunal

manuelat@cooservunal.coop

Cra 66 No. 49b - 20 Of 212

Medellin, Antioquia

Señora

Angela Cristina Borbón Borbón

acborbonb@unal.edu.co

Transversal 16 bis No. 46 – 47

Bogotá D.C

Proceso: Gestión de grupos de interés

Procedimiento: Gestión PQRSDF

Actividad: Requerimiento ampliación PQRSDF

Radicado: **20264400211872** del 30 de junio de 2026

Cordial saludo.

Esta Superintendencia recibió la comunicación radicada bajo el número de la referencia, mediante la cual la señora **Angela Cristina Borbón Borbón** manifiesta nuevamente su inconformidad frente a la respuesta emitida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooservunal y a la ampliación allegada con ocasión del requerimiento efectuado por esta Superintendencia mediante oficio No. 20262000134171 del 24 de abril de 2026, indicando que persisten aspectos de su reclamación que no han sido atendidos de manera clara, completa y debidamente soportada.

Al respecto, una vez revisada la ampliación de respuesta remitida por esa Cooperativa, así como la nueva comunicación presentada por la peticionaria, esta Superintendencia advierte que continúan existiendo aspectos que requieren un pronunciamiento específico y el correspondiente soporte documental, particularmente en relación con la información suministrada a la asociada durante la etapa precontractual respecto de los conceptos descontados al momento del desembolso del crédito, el fundamento contractual, estatutario o reglamentario de los cobros efectuados por concepto de Fondo de Garantías, Fondo de Solidaridad y penalidad aplicada, los soportes contables y documentales que acrediten la destinación de dichos recursos y la explicación

Superintendencia de la Economía Solidaria

Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60-50 Piso 8 Centro Empresarial Gran Estación

PBX: (+57)(601)7 560 557

Línea Gratis: 018000-180-430

detallada de los movimientos y débitos efectuados en la cuenta de ahorros de la peticionaria, indicando fecha, valor, concepto e imputación de cada operación, junto con los extractos o documentos que los respalden.

Adicionalmente, deberá pronunciarse de manera puntual sobre las manifestaciones efectuadas por la peticionaria en su más reciente escrito de inconformidad, indicando expresamente cuáles de los hechos expuestos acepta, cuáles controvierte y el sustento fáctico, jurídico y documental de su posición, allegando los soportes correspondientes cuando a ello haya lugar.

Por lo anterior, y con el propósito de dar continuidad al trámite de la queja, se solicita a esa Junta de Vigilancia allegar a esta Autoridad Técnica de Supervisión copia de la comunicación mediante la cual amplíe la respuesta otorgada a la señora **Angela Cristina Borbón Borbón**, atendiendo de manera integral, clara, precisa, congruente y debidamente soportada los aspectos antes señalados, junto con la respectiva constancia de notificación, conforme a lo establecido en el numeral 2 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Jurídica expedida por esta Superintendencia.

Conviene destacar que los requerimientos formulados por esta Superintendencia, en ejercicio de sus funciones de supervisión y control, son de **obligatorio cumplimiento** para las organizaciones sometidas a su vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 454 de 1998. En consecuencia, el incumplimiento de lo aquí requerido podrá dar lugar a las actuaciones administrativas a que haya lugar. Se advierte, además, que el término otorgado para atender este requerimiento es **improrrogable**.

Al contestar por favor cite el número de radicación indicado en la parte superior derecha de este oficio, dato indispensable para avanzar eficazmente con la actuación.

Cortésmente,



DIANA YINET PARRA HURTADO

Profesional Especializado en Supervisión III

Departamento de Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo

Proyectó: David Santiago Buitrago Beltrán
Revisó: Maria Camila Parra Useche

Superintendencia de la Economía Solidaria

Avenida Calle 24 (Esperanza) N° 60-50 Piso 8 Centro Empresarial Gran Estación

PBX: (+57)(601)7 560 557

Línea Gratis: 018000-180-430