

Bogotá, D.C.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado:

No. de Radicado:

2026-08-26 16:18:31

20262000322421

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 con el número de la referencia, mediante la cual usted solicita incorporar nueva documentación a la actuación adelantada frente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooservunal, manifiesta su inconformidad con las respuestas emitidas por dicha organización solidaria, cuestiona la procedencia del eventual reporte negativo de la obligación No. 253001060 ante los operadores de información y solicita conocer el estado del trámite adelantado por esta Entidad.

I. Antecedentes de la actuación administrativa

Al respecto, una vez revisados integralmente los antecedentes que reposan en esta Superintendencia, se advierte lo siguiente:

1. Mediante el radicado No. 20264400030192 del 30 de enero de 2026 usted presentó la solicitud inicial relacionada con la cancelación anticipada del crédito identificado con el pagaré No. 253001060, la reliquidación de la obligación y la devolución de los valores descontados al momento del desembolso que, según manifestó, no le fueron informados de manera previa, clara y suficiente. En atención a dicha comunicación, esta Superintendencia, mediante oficio No. 20262000034471 del 11 de febrero de 2026, trasladó la solicitud a la Junta de Vigilancia de Cooservunal, con el fin de que dicho órgano de control social conociera los hechos expuestos, emitiera una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente, y remitiera a esta Autoridad Técnica de Supervisión copia de la contestación y de su respectiva constancia de notificación.
2. Posteriormente, la cooperativa allegó respuesta a esta Superintendencia el 28 de febrero de 2026, mediante el radicado No. 20264400067682, aportando la

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

comunicación emitida por la Junta de Vigilancia y dirigida a usted el 23 de febrero de 2026. En dicha respuesta, Cooservunal informó que procedería con el no cobro del concepto de capitalización por valor de \$2.130.000, sostuvo que los valores correspondientes al Fondo de Garantías, Fondo de Solidaridad, estudio de crédito e intereses anticipados no eran reembolsables, indicó que la cancelación implicaba el pago de \$14.231.207, e informó la aplicación de una penalidad por valor de \$500.000.

3. Mediante nueva comunicación presentada el 25 de marzo de 2026 y radicada ante esta Superintendencia bajo el No. 20264400096572 del 27 de marzo de 2026, usted manifestó su inconformidad con la anterior respuesta, al considerar que no resolvía integralmente el asunto ni se encontraba acompañada de los soportes que acreditaran las afirmaciones de la cooperativa. Adicionalmente, informó sobre la presunta realización de débitos en su cuenta de ahorros durante el trámite de cancelación anticipada y solicitó conocer los movimientos completos de la cuenta y el fundamento contractual de dichas operaciones. En esa segunda comunicación pidió expresamente soportes de las transferencias, fundamento de la penalidad, información precontractual, detalle de los débitos y extractos completos.
4. Como consecuencia de lo anterior, mediante los oficios Nos. 20262000134161 y 20262000134171 del 24 de abril de 2026, esta Superintendencia requirió a Cooservunal para que ampliara la respuesta previamente emitida y se pronunciara de manera clara, completa, precisa y debidamente soportada frente a los aspectos planteados por usted, particularmente respecto de los cargos asociados al crédito, la información suministrada durante la etapa precontractual, los movimientos y débitos realizados en la cuenta de ahorros, y los fundamentos contractuales y documentales de las decisiones adoptadas por la entidad.
5. La cooperativa atendió el requerimiento mediante comunicación 20264400174692 allegada a esta Superintendencia el 26 de mayo de 2026, en la cual reiteró los argumentos relacionados con la cancelación anticipada y la figura del retracto, afirmó que el proceso de otorgamiento del crédito fue transparente, señaló que el 27 de noviembre de 2025 se realizó una llamada de verificación de condiciones con una duración de tres minutos y cuarenta segundos, y aportó copia del pagaré, imágenes de conversaciones sostenidas durante el proceso de formalización y documentos relacionados con la operación crediticia.

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

6. Finalmente, mediante la comunicación radicada con el número de la referencia, usted reiteró su inconformidad con la respuesta de Cooservunal, precisando que su reclamación no se fundamenta en el ejercicio del derecho de retracto, sino en la presunta ausencia de información previa, clara y suficiente sobre los costos y descuentos asociados al crédito. Asimismo, informó que recibió comunicaciones relacionadas con un eventual reporte negativo de la obligación No. 253001060 ante Experian Colombia S.A. – Datacrédito y solicitó que dicha circunstancia fuera incorporada y valorada dentro de la actuación.

II. Análisis de las respuestas emitidas por la cooperativa

Del análisis de las respuestas allegadas se observa que Cooservunal sí se pronunció sobre la solicitud de cancelación anticipada, identificó los conceptos descontados al momento del desembolso, informó cuáles valores consideraba reembolsables y no reembolsables, indicó el saldo que estimaba a cargo de la asociada, expuso su posición sobre la oportunidad de la solicitud y aportó copia de algunos documentos relacionados con la formalización del crédito.

No obstante, la documentación aportada no permite tener por atendidos integralmente todos los aspectos objeto del requerimiento. En particular, no se evidencia un pronunciamiento puntual y debidamente soportado sobre la información específica que habría sido suministrada antes de la suscripción del pagaré respecto de cada uno de los cargos descontados, tampoco se individualizan ni aportan de manera completa los soportes contables y comprobantes de las transferencias efectuadas por concepto de Fondo de Garantías y Fondo de Solidaridad, ni se explica suficientemente el fundamento contractual y reglamentario de la penalidad de \$500.000.

De igual manera, continúa pendiente una explicación completa y verificable sobre los movimientos realizados en la cuenta de ahorros de la peticionaria con posterioridad a la solicitud de cancelación anticipada, incluyendo la fecha, el valor y el concepto de cada débito, su imputación a la obligación y el fundamento contractual que autorizó su realización. Tampoco se observa que se hayan suministrado los extractos completos de la cuenta desde el desembolso del crédito hasta la fecha de la respuesta, documentos necesarios para establecer la trazabilidad de los recursos.

III. Competencias de la Superintendencia de la Economía Solidaria

En relación con las solicitudes formuladas, es preciso señalar que la Superintendencia de la Economía Solidaria ejerce funciones de inspección, vigilancia y control sobre las organizaciones sometidas a su supervisión, dentro de los límites

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

establecidos por la Constitución y la ley. En ejercicio de dichas funciones puede requerir información y documentación a las entidades vigiladas, verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, evaluar la suficiencia de las respuestas emitidas a sus asociados y, cuando exista mérito, adelantar las correspondientes actuaciones administrativas.

Sin embargo, el inciso final del artículo 151 de la Ley 79 de 1988 establece que las funciones de inspección y vigilancia no implican facultades de cogestión o intervención en la autonomía jurídica y democrática de las cooperativas. En consecuencia, esta Superintendencia no actúa como juez de las controversias contractuales existentes entre la cooperativa y sus asociados, ni se encuentra facultada para declarar la nulidad o ineficacia del crédito, ordenar la cancelación de la obligación, definir definitivamente cuáles sumas deben ser devueltas, reliquidar el crédito o condenar al pago de perjuicios.

Ahora bien, las controversias relacionadas con la validez, interpretación, cumplimiento o terminación de la relación contractual, así como las pretensiones dirigidas a obtener la devolución de recursos, el reconocimiento de obligaciones económicas o la reparación de eventuales perjuicios, deberán ser planteadas ante la jurisdicción ordinaria, por ser esta la autoridad competente para valorar integralmente el vínculo contractual, las obligaciones asumidas por las partes y las pruebas que se alleguen, y para adoptar las decisiones que correspondan y que resulten vinculantes respecto de sus derechos y obligaciones de carácter patrimonial.

De igual manera, la apertura de investigaciones administrativas y la imposición de sanciones no proceden automáticamente por solicitud de un ciudadano. Estas facultades requieren la valoración previa de los hechos y documentos obtenidos en ejercicio de la supervisión, la identificación de un posible incumplimiento dentro del ámbito competencial de esta Entidad y, cuando corresponda, el adelantamiento del respectivo procedimiento administrativo con plena observancia del debido proceso.

IV. Actuaciones a adelantar por esta Superintendencia

Con fundamento en el análisis precedente, esta Superintendencia considera necesario formular un nuevo requerimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooservunal, limitado a los aspectos que continúan pendientes de respuesta o de soporte documental. En consecuencia, se solicitará a la entidad vigilada que aporte la información y los documentos relacionados con el cumplimiento del deber de información precontractual respecto de los cargos asociados al crédito, los comprobantes contables de las transferencias efectuadas por concepto de Fondo de Garantías y Fondo de Solidaridad, el fundamento contractual y reglamentario de la penalidad aplicada, y la relación detallada y soportada de los movimientos y débitos

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

efectuados en la cuenta de ahorros de la peticionaria, junto con los correspondientes extractos.

El nuevo requerimiento no implica que esta Superintendencia haya definido la legalidad o ilegalidad de los cobros discutidos, ni que haya reconocido la procedencia de la devolución solicitada. Su finalidad consiste en completar la información necesaria para el ejercicio de las funciones de supervisión y verificar si la entidad vigilada cumplió sus deberes de información, transparencia y atención de las solicitudes formuladas por la asociada.

Respecto de su solicitud relacionada con la improcedencia, corrección, suspensión o eliminación del eventual reporte negativo efectuado ante los operadores de información, se informa que las controversias derivadas del tratamiento de datos personales y del ejercicio del derecho de hábeas data corresponden a la Superintendencia de Industria y Comercio. Por esta razón, las pretensiones y documentos relacionados específicamente con el reporte de la obligación No. 253001060 serán trasladados a dicha autoridad, en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para lo de su competencia.

Finalmente, se informa que la comunicación radicada con el número de la referencia y sus anexos serán incorporados al expediente correspondiente, para que sean valorados junto con las demás actuaciones y documentos que reposan en él. Una vez se reciba y analice la respuesta al nuevo requerimiento, esta Superintendencia determinará, dentro del ámbito de sus competencias, si existe mérito para adoptar actuaciones adicionales.

Al contestar o presentar nuevas comunicaciones relacionadas con este asunto, por favor cite el número de radicación indicado en la parte superior derecha de este oficio, dato necesario para facilitar la identificación y seguimiento de la actuación.

Cortésmente,



DIANA YINNET PARRA HURTADO

Coordinadora Grupo de Supervisión III

Delegatura para la 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