



Supersolidaria

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Al contestar por favor cite estos datos:

Fecha de Radicado: 2026-03-19 08:58:21
No. de Radicado: 20262000091841

Señores

Junta de Vigilancia

Cooperativa de Ahorro y Credito de Chipaque - Coopchipoque

coopchipoque@gmail.com

Cra 4 No. 5-33

Chipoque - Cundinamarca

Proceso: Gestión de grupos de interés
Procedimiento: Gestión PQRSDF
Actividad: Traslado por competencia
Radocado: **20264400060652** del 23 de febrero de 2026

Cordial saludo.

Esta Superintendencia recibió la comunicación radicada bajo el número de la referencia, mediante la cual, **de manera anónima**, se presenta una queja contra la organización solidaria **Coopchipoque**, en la que se exponen los siguientes hechos:

"En varias ocasiones he presentado incoformidades con la Cooperativa de Ahorro y Credito de Chipaque Coopchipoque, pero ultimamente todo es peor. La atención, el servicio, los pagos todo. El tiempo de demora en la sala de espera es exagerado a veces dura uno hasta 3 horas sentado esperando que lo atiendan, abrieron otra sede en Caqueza Cundinamarca, uno pensaría que para mejorar pero alla la demora es igual, la atención de las cajeras es muy precaria son groseras y atieden de mala manera. No tiene pagina para hacer pagos ni aplicacion de celular donde uno pueda ver los saldos y dicen que es por el cambio de sistema, la demora es por lo mismo, los errores en los pagos por lo mismo. Eso es otro tema uno hace un pago en corresponsal y tiene que enviar el pago a un whatsapp donde no tienen la amabilidad de decir cuando a uno le falto un saldo o algo asi, aparte de todo los pagos los hacen mal envía uno para credito y lo meten en aportes o en la cuenta de ahorros y despues resulta uno con dias de mora y va uno a pedir un credito y ahi si le dicen que no se puede porque uno tuvo mora con ellos. Pero demorese uno en pagar y ahi si son diligentes y lo llaman a uno de mala forma a cobrar porque esas señoras son otras que son bien groseras. Y estoy seguro que no soy el unico que se ha quejado por todo esto comenta uno algo en facebook y que ponga la queja formal y la pone uno y contestan lo mismo siempre y no hacen nada de nada por mejorar el servicio, los incentivos al asociado son los mismos de hace años en serio que alguien deberia de ver estos temas en la Cooperativa porque es el dinero de todos los asociados.

Solicita

que verifiquen el porque de tanta demora en la atención y porque tanto errores cuando uno paga alla y el mal servicio que prestan"

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

Identificación UN00YCO0GIFBV OFSH 40MV LGMLH9U=
Copia en papel auténtica de documento electrónico.

La validez de este documento puede verificarse en: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica>



Supersolidaria

Página 2 de 2

En atención a la solicitud, es importante mencionar que el Órgano de Control Social de la Cooperativa o Junta de Vigilancia, conoce en primera instancia de las PQRSD relacionadas con las Organizaciones Solidarias, de acuerdo con las facultades conferidas por el artículo 40 de la Ley 79 de 1988, en concordancia con el artículo 59 de la Ley 454 de 1998 y el numeral 13 del artículo 9 del Decreto 186 de 2004.

La Supersolidaria conoce directamente de las PQRSD relacionadas con la actuación de los miembros de los órganos de administración y control de las organizaciones de la economía solidaria, conforme a lo dispuesto en el numeral 3, capítulo II, título IV de la Circular Básica Jurídica.

De acuerdo con las normas citadas y en razón a que la petición debe ser resuelta en primera medida por el órgano de control social de la Cooperativa y no habiendo probado que se haya iniciado procedimiento alguno frente a la Junta de Vigilancia de la organización solidaria, esta Superintendencia procede a **TRASLADAR** por competencia la comunicación en mención, conforme lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, con el fin de que la empresa solidaria se pronuncie frente a los hechos descritos.

Para la atención de esta petición, la Cooperativa **Coopchipaque**, deberá tener en cuenta lo regulado por el numeral 2 del capítulo II, del Título IV de la Circular Básica Jurídica proferida por esta Superintendencia.

Es importante que la empresa solidaria allegue a esta Entidad **respuesta de fondo, clara, precisa, congruente** y dentro de los términos legales establecidos; pues esta será objeto de supervisión por parte de esta autoridad administrativa y se tendrá como alertamiento en el ejercicio de nuestra competencia.

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

Cortésmente,

Diana Yinet Parra Hurtado

Coordinadora Grupo Supervisión III

Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo

Proyectó: Laura María Bedoya Ramírez

Revisó: María 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

Identificación UN00.VCOG.IF.BV.OF.9h.40MX.LGM.H9U=
Copia en papel auténtica de documento electrónico.

La validez de este documento puede verificarse en: <https://sedeelectronica.supersolidaria.gov.co/SedeElectronica>

Acta de Comunicación

GSE CERTIFICA que el usuario dado de alta como SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA SOLIDARIA con número de identificación 8300530435, ha enviado una Comunicación que se corresponde con la siguiente constancia de envío y con el texto que se detalla en las páginas siguientes:

Fue enviado, según consta en los registros de GSE el 2026-mar-19 08:58:16 COT, lo cual se certifica a instancias del propio interesado a los efectos probatorios conforme a derecho que estime pertinentes.

Remitente: **correocertificado@supersolidaria.gov.co**

Destinatario: **coopchipaque@gmail.com**

Asunto: **Radicado de salida 20262000091841**

Constancia de envío: **2026-mar-19 08:58:16 COT**

IP: **ComCert API**

Constancia de entrega en servidor destino: **2026-mar-19 08:58:15 COT**

IP: **Response from MTA 172.253.116.27: 250 2.0.0 OK 1773928695**

ffacd0b85a97d-43b518a25aasi13662435f8f.196 - gsmtip

Constancia de entrega en buzón: **2026-mar-19 09:13:41 COT**

IP: **66.102.8.130** - Sistema Operativo: **Proxy** - Navegador: **Firefox 11 - 11**

Constancia de lectura, número 1: **2026-mar-19 09:13:48 COT**

IP: **181.225.107.154** - Sistema Operativo: **Windows 10** - Navegador: **Chrome 14 - 146**

Contenido de la comunicación:

- Ver anexo (1 página/s).

Documentos adjuntos a la comunicación

Nombre: **Registro_20262000091841.pdf** - Tamaño: **165.22 KB**

CRC: **1372567050**

Copy Right eSignaBox 2014. Todos los derechos reservados.

Código de verificación(CSV) **E3v2 mZ65 lPm ZL9x 8pPu EEkw MK0=**
url verificación https://www.esignabox.com/oc_verifier

Fecha documento: **2026-mar-19 COT**
Hora: **09:13:52 COT**
Páginas: **1 de 2**



NMS-0009/2012



ER-1140/2011



SI-0024/2013



ES-1140/2011

Acta de Comunicación

Anexo, Contenido de la comunicación:

Emisor: **correocertificado@supersolidaria.gov.co**

Destinatario: **coopchipaque@gmail.com**

Fecha de envío: **2026-mar-19 08:58:11 COT**

Asunto: **Radicado de salida 20262000091841**

Traslado por competencia



Código de verificación(CSV) **E3v2 mZ65 lLpM ZL9x 8pPu EEkw MK0=**
url verificación https://www.esignabox.com/?oc_verifica

Fecha documento: **2026-mar-19 COT**
Hora: **09:13:52 COT**
Páginas: **2 de 2**



NMS-0009/2012



ER-1140/2011



SI-0024/2013



ES-1140/2011

Documento firmado digitalmente.
Firma realizada con Tecnología
eSigna®.
Firmante: (20549615709) LLEIDANET
PKI SUCURSAL DE PERU.