



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CHIPAQUE
COOPCHIPAQUE - NIT. 860.065.351-1

Chipaque, 09 de abril de 2026

Doctora

DIANA YINNET PARRA HURTADO

Coordinadora Grupo Supervisión III

Delegatura para la Supervisión de la

Actividad Financiera del Cooperativismo

Supersolidaria

Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta a queja anónima - Radicado 20262000091841 del 19 de marzo de 2026, relacionado con radicado 20264400060652 del 23 de febrero de 2026.

Respetada doctora:

Atendiendo la solicitud nos permitimos dar respuesta al requerimiento según asunto:

"En varias ocasiones he presentado inconformidades con la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Chipaque Coopchipaque, pero últimamente 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 Cáqueza Cundinamarca, uno pensaría que, para mejorar, pero allá la demora es igual, la atención de las cajeras es muy precaria son groseras y atienen de mala manera. No tiene página para hacer pagos ni aplicación 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 falta un saldo o algo así, aparte de todo los pagos los hacen mal envía uno para crédito y lo meten en aportes o en la cuenta de ahorros y después resulta uno con días de mora y va uno a pedir un crédito y ahí si le dicen que no se puede porque uno tuvo mora con ellos. Pero demorese uno en pagar y ahí 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 único 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 debería 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 allá y el mal servicio que prestan"



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CHIPAQUE
COOPCHIPAQUE - NIT. 860.065.351-1

Respuesta:

Conforme a la comunicación radicada bajo la referencia 20264400060652, presentada de manera anónima, la Junta de Vigilancia se permite dar respuesta a las observaciones expuestas:

Desde la administración en cabeza de la Gerencia se realiza la siguiente respuesta ya que como Junta de Vigilancia se da traslado a la esta área con el fin de buscar respuesta detallada de las inquietudes por parte del asociado.

- *Durante la vigencia 2025, la Cooperativa adelantó el proceso de modernización de su Core Financiero, el cual entró en operación el 5 de enero de 2026. Como es usual en este tipo de implementaciones tecnológicas, se han presentado situaciones propias de la fase de estabilización del sistema, así como del proceso de apropiación funcional por parte de los usuarios internos, generando impactos operativos de carácter temporal, particularmente en los tiempos de atención y en la ejecución de algunos procesos transaccionales. En consecuencia, se han dispuesto espacios de acompañamiento a las áreas, así como asesorías técnicas por parte del proveedor.*

- *En relación con los canales de recaudo, actualmente la Cooperativa cuenta con un proceso de recaudo de pagos, que se realiza a través de cuentas bancarias, cuyos soportes son reportados por nuestros asociados mediante Whatsapp, para su posterior aplicación a los respectivos productos y/o servicios. De igual forma, se contaba con una aplicación web de pasarela de pagos que evidenciaba inconsistencias operativas, lo cual se reflejaba en su baja utilización (aproximadamente 50 usuarios en promedio mensual).*

En este sentido, la actualización tecnológica implementada tuvo como propósito principal el fortalecimiento de la seguridad de los canales transaccionales, así como la optimización de los servicios de consulta en línea, en concordancia con las mejores prácticas del sector. Así mismo, nos encontramos en un proceso de fortalecimiento de canales digitales e integración de herramientas tecnológicas, con el objetivo de mejorar la trazabilidad y oportunidad en las transacciones.

No obstante, la Administración mantiene un seguimiento permanente a las novedades reportadas, implementando acciones correctivas y preventivas orientadas a mitigar cualquier afectación en la correcta aplicación de los pagos a los productos de los asociados, garantizando así la integridad de la información y la adecuada prestación del servicio.

- *En relación con la atención brindada por el personal de la entidad, la Junta de Vigilancia como ente de control y vigilancia, responsable de dar trámite a las peticiones presentadas por los Asociados, solicitará a la Administración para que se adelante las acciones de retroalimentación correspondientes, conforme a los lineamientos internos, así como la implementación de jornadas de capacitación*



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CHIPAQUE
COOPCHIPAQUE - NIT. 860.065.351-1

y fortalecimiento de competencias, con el fin de mejorar los estándares de calidad en la atención y la experiencia de los asociados, en cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad y transparencia.

Por otra parte, la Junta de vigilancia realiza una consulta con las áreas encargadas de dar trámite a las diferentes partes del funcionamiento de la cooperativa, como resultado de esta investigación encontramos:

La cooperativa en busca de mejora continua realiza una actualización del core financiero, proceso que conlleva un tiempo de establecimiento de esta manera para los asociados ha sido un cambio importante en cuanto a la entrega de la información, y desde la parte encargada del sistema se han realizado cambios y actualizaciones para que los asociados conozcan de la información solicitada de manera similar a como se entregaba con el core anterior.

En los tiempos de atención la cooperativa mantiene un desarrollo continuo en cuanto a la automatización de los procesos para disminuir la espera de los asociados que llegan a las instalaciones físicas de la cooperativa, además de buscar implementar plataforma virtual para que las consultas las pueda realizar el asociado desde sus dispositivos electrónicos sin tener que acudir a hacer filas y demás para la atención, aun así en los días mas concurridos por los asociados desde el área de productos y servicios se dispone de todo el personal para atender de manera presencial a los asociados que se encuentran a la espera de realizar trámites.

Así mismo se desarrollan capacitaciones a todo el personal que mantiene contacto con los asociados de manera que se garantice una respuesta adecuada a todas las personas que acercan en busca de información a la cooperativa, e igualmente con quienes se mantiene comunicación vía telefónica garantizando que el trato sea respetuoso y adecuado, con monitoreo constante de las grabaciones que se almacenan como parte integral de los controles que se llevan a los colaboradores de la cooperativa.

De la misma manera las quejas presentadas por los asociados de manera virtual y presencial se monitorean de manera constante dando respuesta oportuna a cada una de las PQRSF, como Junta de Vigilancia en cumplimiento de nuestras funciones se realiza un seguimiento constante garantizando que las respuestas sean oportunas.

Finalmente, desde la Junta de Vigilancia y la Gerencia junto con todas sus direcciones se realiza un acta donde se manifiestan diferentes acuerdos y compromisos en busca de mejorar la atención al usuario y este ente de control y vigilancia realizara un seguimiento al cumplimiento de los compromisos mencionados.

Cordialmente,

JUAN DAVID RODRÍGUEZ GUAVITA
Presidente – Junta de Vigilancia
Coopchipaque



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 autentica 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.VC0G.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_verificar

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.