

Bogotá., 6 de diciembre de 2024.

Señora

NANCY ESPERANZA RINCON ALDANA

Coordinadora Grupo Atención y Trámite de PQRS.

Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria.

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co

Carrera 7 No. 31-10 Piso 11

Ciudad

Referencia: Respuesta Radicado No. 20243700502761 del 21 de noviembre del 2024.

Radicado inicial ante Supersolidaria No. 20244400368792 del 29 de octubre del 2024.

Respetada Doctora:

Reciba un cordial saludo de parte de la Junta de Vigilancia de la COOPERATIVA MINUTO DE DIOS, por medio de la presente contestación, damos respuesta al radicado No. 20243700502761 el cual fue recibido a través de nuestro correo electrónico el 21 de noviembre del 2024.

Como órgano de control social, se procedió a realizar las investigaciones y averiguaciones correspondientes sobre la petición formulada por el señor Cristian Felipe Valencia Valencia identificado con cédula de ciudadanía No. 1.053.780.661 y se pudo establecer que el peticionario adquirió un crédito educativo en septiembre de 2024 el cual a la fecha de esta respuesta se encuentra vigente y en mora.

Teniendo en cuenta lo anterior, confirmamos que, la Cooperativa dio respuesta a la petición presentada por el señor Cristian Felipe Valencia Valencia en el término legal establecido por su despacho, esto es el 12 de diciembre del 2024 al correo electrónico jessicagomezramirez21@gmail.com (anexo 1 y 2) y a continuación, damos respuesta a lo sucedido en el caso.

HECHOS

PRIMERO. Realizando la validación del estado de cuenta del peticionario, evidenciamos que, el día 14 de septiembre de 2024 realizó solicitud de crédito por medio de la plataforma web de la Cooperativa bajo el ticket No. 2186316613, diligenciando y firmando los siguientes documentos en calidad de aceptación:

- Formulario web de Afiliación y Solicitud de Crédito y Servicios (anexo 3).
- Pagaré y Carta de Instrucciones (anexo 4).
- Declaración de Conocimiento de Condiciones del Crédito (anexo 5).

Con motivo de lo anterior, el 17 de septiembre de 2024 le fue otorgado el crédito educativo convenio UNIMINUTO No. 130000300627, bajo las siguientes condiciones de pago:

Valor desembolsado: \$4.904.100.

Valor cuota mensual: \$884.995.

Plazo: 6 cuotas.

Fecha de inicio de Pagos: 5 de octubre de 2024.

Fecha de finalización de Pagos: 5 de marzo de 2025.

Estado: En mora.

Sin registro de pagos u abonos.

**Adjuntamos plan de pagos (anexo 6).*

Con base a ello, el 17 de septiembre del 2024, la Cooperativa le notifico sobre la aprobación del crédito al correo electrónico 1987crisval@gmail.com (anexo 7) donde se le informaron, las condiciones de pago de la obligación desembolsada; igualmente, a través de la notificación se le indicaron los medios de consulta del plan de pagos y recibos de pago, adicionalmente, se le informo que contaba con **24 horas** a partir de la recepción de dicha notificación para solicitar cambios a los canales de atención señalados al final del correo; pese a lo anterior, dentro de las 24 horas siguientes al desembolso **no** se recibieron comunicaciones de su parte a los canales indicados manifestando inconformidad por el desembolso de la obligación No. 130000300627 por lo tanto, la misma se consideró aceptada.

Teniendo en cuenta lo informado en la presente respuesta, confirmamos que la aprobación del crédito No. 130000300627 se generó de forma correcta de conformidad con las políticas establecidas para el proceso de otorgamiento de este y el protocolo de atención establecido por la Cooperativa, toda vez que se realizaron las notificaciones correspondientes respecto a la aprobación del crédito y las condiciones de esta.

SEGUNDO. Con base en la información remitida por el peticionario en su requerimiento aclaramos que, la Cooperativa Minuto de Dios y la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, son personas jurídicas diferentes, con objetos sociales distintos; en donde la Cooperativa Minuto de Dios, es una entidad solidaria autónoma e independiente, sujeta a inspección y vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria que se identifica con el Nit.830086712-6 y cuyo objeto social lo puede consultar en la siguiente página web <https://coopminutodedios.com/nosotros/#vision>, por su parte, la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO es una Institución de Educación Superior vigilada por el Ministerio de Educación Nacional identificada con NIT No.800116217-2 y cuyo objeto social puede ser validado en el siguiente link <https://www.uniminuto.edu/mision>, ambas entidades, tienen un convenio para llevar a cabo el otorgamiento de créditos a los estudiantes de la Universidad y no tenemos ningún tipo de relación o injerencia sobre los procesos académicos o administrativos.

TERCERO. Precisada la diferenciación entre ambas entidades confirmamos que, en caso de que el estudiante no requiera el crédito educativo, es necesario que realice la solicitud de anulación de este de manera oportuna directamente ante la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – UNIMINUTO, ya que la Cooperativa Minuto de Dios, no tiene injerencia en dicho proceso, esto debido a que únicamente actúa como administradora de cartera de dicha institución.

Esta solicitud puede ser realizada a través de la página web <https://www.uniminuto.edu/contactanos> mediante la opción "Solicitudes de Devolución o Traslados"; igualmente, el estudiante debe detallar la situación presentada en dicho requerimiento, adjuntamos instructivo de reembolso de matrículas (anexo 8); una vez la universidad determine la decisión sobre la anulación del crédito, le entregará un acta al estudiante con la decisión, la cual debe ser enviada al correo notificaciones.pqr@coopminutodedios.com, con el fin de proceder con lo que allí se indique.

Teniendo en cuenta lo expresado, confirmamos que, el crédito No. 130000300627 a la fecha se encuentra vigente y en mora, toda vez que este no ha sido pagado en su totalidad y a la fecha no ha sido anulado por la Universidad, por lo cual, la Cooperativa se encuentra atenta a la decisión que tome UNIMINUTO sobre dicha anulación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY 1480 DE 2011

Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

... "Artículo 3. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

2. Deberes.

2.2. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación..."

Mencionamos este artículo, ya que toda persona natural o jurídica tiene el deber según el Estatuto del Consumidor, de leer e informarse sobre el producto o la prestación del servicio que se le está brindando y que en este caso específicamente, fue informado y aceptado por medio de la firma en el documento Declaración de conocimiento de condiciones del crédito (anexo 5) que el retiro de la Institución de Educación Superior, la cancelación académica o aplazamiento de semestre no exime al Deudor del pago de la obligación crediticia contraída con la COOPERATIVA y se obligó a realizar el pago de los valores que no fuesen devueltos por la entidad.

CONCLUSIONES

- Confirmamos que, la Cooperativa dio respuesta a la petición presentada por el señor Cristian Felipe Valencia Valencia en el término legal establecido por su despacho, esto es el 12 de diciembre del 2024 al correo electrónico jessicagomezramirez21@gmail.com (anexos 1 y 2).

- Corroboramos que, en caso de no requerir el crédito educativo, es necesario que el estudiante realice la solicitud de anulación del crédito directamente ante la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – UNIMINUTO, ya que la decisión de aprobar o negar dicha solicitud es tomada únicamente por la Universidad, dado que la Cooperativa Minuto de Dios no tiene injerencia en los procesos académicos y administrativos, ya que son entidades diferentes.
- En caso de que UNIMINUTO responda de manera positiva al requerimiento de anulación, el peticionario debe enviar el acta expedida por la Universidad al correo electrónico notificaciones.pqr@coopminutodedios.com para proceder con lo que allí se indique, en caso de recibir respuesta negativa será necesario que el titular asuma el pago de la totalidad de la obligación conforme al plan de pagos de la misma.
- Aclaremos que, a la fecha de la presente respuesta el crédito No. 130000300627 se encuentra vigente y en mora, por tanto, la Cooperativa Minuto de Dios continuará efectuando las respectivas gestiones de cobro referentes a la obligación vigente, hasta tanto el crédito quede a paz y salvo.

ADJUNTOS

Anexamos como soporte a esta petición los siguientes documentos:

1. Respuesta al peticionario.
2. Soporte envío de respuesta al peticionario y confirmación de entrega de la respuesta.
3. Formulario web de afiliación y solicitud de crédito.
4. Pagaré y carta de instrucciones.
5. Declaración de conocimiento de condiciones del crédito.
6. Plan de pagos.
7. Notificación de aprobación.
8. Instructivo para proceso de devoluciones y anulaciones de crédito UMD.

PRETENSIÓN.

En los anteriores términos damos respuesta completa y dentro del término legal a todas las peticiones formuladas por el señor Cristian Felipe Valencia Valencia, y le solicitamos a su despacho el archivo de la petición, ya que la Cooperativa le informo oportunamente sobre los términos y condiciones del crédito solicitado y estas fueron aceptadas por el titular a través de su firma electrónica en el documento en mención (anexo 5).

JUNTA DE VIGILANCIA COOPERATIVA MINUTO DE DIOS.

fu & su cu

Libia Estella Franco Vélez.

Presidente Junta de Vigilancia.

Elaboró: Jenny Paola Sánchez.

Revisó: María Camila Ochoa.

Aprobó: Junta de Vigilancia.