

Bogotá D.C., enero siete (7) del año 2025

Señores,  
**SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA**  
**Nit.830.053.043-5**

**Dr. DAVID JARAMILLO TOCANCHON**  
**Coordinador Grupo de Supervisión Financiera III**  
**Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo**  
[atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@supersolidaria.gov.co)  
Avenida Calle 24 (Esperanza) # 60 – 50 piso 8.  
Ciudad.

**Asunto:** Respuesta Traslado por Competencia **20242000558491**  
**Radicado:** **20244400412982 del 9 de diciembre de 2024.**

**Queja:** **ANONIMA.**

Apreciados señores:

Por medio de la presente, nos permitimos informar que, al verificar el traslado realizado el día veinte (20) de diciembre del año 2024, por la Superintendencia de la Economía Solidaria, denominada como traslado por competencia radicado No. **20242000558491** no registra datos asociados para hacer la respectiva verificación particular del caso, ya que no contiene número de identificación del peticionario, nombres o datos de contacto para hacer la consulta respectiva.

Sin perjuicio de lo anterior nos permitimos informar que, al pertenecer al sector solidario, Fincomercio Cooperativa de Ahorro y Crédito debe regirse a los lineamientos de las Cooperativas, por lo tanto, genera y mantiene políticas para cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la misma con el fin de garantizar el bienestar de sus asociados y también el de la Cooperativa.

Por lo anterior, Fincomercio estableció un proceso para el manejo de la PQRS de nuestros asociados:

- a. Los medios establecidos por la Cooperativa para la recepción de los requerimientos interpuestos son:
  - Personalizado: oficinas
  - Correspondencia directa: Documentación recibida por terceros como Servientrega, entre otros.
  - Correo: [fincomercio@fincomercio.com](mailto:fincomercio@fincomercio.com).
  - Call Center: Línea azul.
  - Junta de vigilancia: [juntadevigilancia@fincomercio.com](mailto:juntadevigilancia@fincomercio.com).

- Medios virtuales: Página web, Portal Transaccional, Fincomovil y redes sociales.
- b. Fincomercio tiene establecido la recepción de los requerimientos radicados por cualquiera de los canales de recepción descritos en el punto a, y procede a verificar y evaluar cada caso en particular, generando la contestación de manera oportuna y clara las inquietudes planteadas en él requerimiento y en caso de ser necesario se realizan los ajustes pertinentes que se den a lugar.
- c. La debida respuesta se emite por nuestro aplicativo centralizador de PQRS "ROM" donde de acuerdo al requerimiento se brinda respuesta de manera: Telefónica, correo electrónico y/o personalizado; al momento del cierre del caso nuestro aplicativo automáticamente notifica vía mensaje de texto y correo electrónico (registrados en nuestro sistema) la notificación del cierre del caso; de la misma manera, las respuestas (adicional al envío por correo electrónico) quedan disponibles en el portal transaccional del asociado para la consulta en el momento que lo requiera.

En vista de lo manifestado en el traslado, esta entidad solidaria considera importante informar que los procesos de crédito o las estrategias relacionadas con estos se determinan con base en diferentes variables. Entre las principales se encuentran: la capacidad de endeudamiento, el puntaje en Datacredito, el estado en las centrales de riesgo (mora o reportes negativos), el historial crediticio, los ingresos demostrables, y en algunos casos, la existencia de garantías o codeudores.

Al realizar estas validaciones, Fincomercio evalúa si es posible otorgar el crédito. En caso de que no se pueda acceder al monto solicitado, esto podría deberse a que no se cumplen las condiciones establecidas o a que el cupo solicitado excede la capacidad de endeudamiento o las políticas internas de riesgo.

Aunado a lo anterior, la Cooperativa tiene productos y servicios para cada segmento de asociados, y dependiendo del tipo de producto requerido, se establecen requisitos para la validación y/o aprobación de los productos, los cuales puede consultar en nuestra página Web [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com).

Les informamos que esta comunicación fue notificada previamente a nuestra **JUNTA DE VIGILANCIA** para su revisión.

Cordialmente,



**MERLY ASTRID CARDENAS LINARES**  
**DEPARTAMENTO DE SAC – PQRS**

Elaboro: Feldia  
Revisó: Dieaco