Bucaramanga, nueve (09) de septiembre del dos mil veintiséis (2026)

Doctora,

LORENA CÁRDENAS GALLEGO
Coordinadora Grupo de Asuntos Transversales
Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera en el Cooperativismo
Superintendencia de la Economía Solidaria
Bogotá D.C.

Asunto: **Respuesta Queja anónima Rad. 20262000340611 (20264400279762) – SUPERSOLIDARIA**

Cordial saludo,

Con el propósito de dar respuesta a la queja de que trata el asunto de la presente comunicación radicada ante la Superintendencia de Economía Solidaria – Supersolidaria, y recepcionada en la Secretaria General, la Junta de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada FINANCIERA COMULTRASAN, se permite dar respuesta en los términos que se presentan a continuación.

Frente a la queja anónima trasladada, la Junta de Vigilancia considera pertinente indicar que conforme al artículo 17 en concordancia con el artículo 16 de la Ley 1755 del 2015, las peticiones deben contener unos elementos básicos que permitan atender de fondo los requerimientos o solicitudes elevadas.

En ese sentido, se evidencia que la queja trasladada no contiene información suficiente que permita determinar con precisión las circunstancias de tiempo en que presuntamente ocurrieron los hechos reportados, y no cuenta con un soporte que permita corroborar la ocurrencia de una situación irregular en torno a los horarios de apertura de la agencia de Cabecera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada FINANCIERA COMULTRASAN. Lo anterior, toda vez que no se cuenta con información suficiente que permita determinar en que fecha ocurrió la presunta apertura de la agencia de Cabecera por fuera del horario establecido, ni con soportes que comprueben que la agencia se aperturó tres (3) minutos más tarde de lo habitual en la jornada de la tarde. En consecuencia, y, dado que se trata de una queja anónima, se solicita respetuosamente a la autoridad de supervisión requerir al peticionario para que amplíe y precise la información suministrada, en los términos del artículo 17 de la Ley 1755 del 2015.

Pese a lo anterior, y dada la ausencia de información suficiente en la queja, particularmente por cuanto no se indica la fecha específica en la que presuntamente ocurrió la situación reportada, la Junta de Vigilancia con el propósito de garantizar la atención de la queja con base en la información entregada, procedió a indagar internamente cuál fue el horario de apertura de la agencia de Cabecera ubicada en la Carrera 33 No. 52 – 145, barrio cabecera del llano del municipio de Bucaramanga (Santander), durante las fechas cercanas a la radicación de la queja, para lo cual se tomaron como referencia los días 13, 14 y 18 de agosto del 2026, sin tener en cuenta el 15 de agosto de 2026 por corresponder a un día sábado, para el cual no se encuentra establecida jornada laboral en horas de la tarde.

En respuesta a lo requerido, las personas encargadas, luego de efectuar una validación de los registros de cámaras indicaron que los horarios de apertura en la jornada de la tarde de la agencia de Cabecera fueron los siguientes:

Fecha	**Hora de apertura (jornada de la tarde)**
Jueves 13 de agosto del 2026	1:15:25 p. m.
Viernes 14 de agosto del 2026	1:15:20 p. m.
Martes 18 de agosto del 2026	1:15:40 p. m.

En ese orden de ideas, a partir de la información suministrada y de las verificaciones efectuadas, no se identificaron elementos que permitan concluir la existencia de un incumplimiento de los horarios atención establecidos para la apertura de la agencia de Cabecera en la jornada de la tarde durante las fechas analizados, ni elementos de juicio que permitan corroborar la situación descrita en la queja.

En caso de tener alguna apreciación le indicamos que Financiera Comultrasan estará atenta en atender sus requerimientos a través de los Canales dispuestos para tal fin como lo son: correo electrónico servicioalcliente@comultrasan.com.co, Contact Center 01 8000 938 088 – 6076803003 en la ciudad de Bucaramanga y Agencias o corresponsales a nivel nacional.

De esa forma esperamos haber atendido de una manera completa, clara, precisa, comprensible y definitiva su petición y procedemos al archivo correspondiente.

Cordialmente,



PEDRO JESÚS PINTO ANAYA
Presidente Junta de Vigilancia

Proyectó: Ángel Camilo Grandas Castillo – Profesional de Secretaría General.