



coopemsura

Instructivo para el asociado

Solicitud de ayuda por
Afectación de Sismo

COOPEMSURA CONTIGO

Plan Integral de Acompañamiento y
Recuperación para Asociados Afectados
por el Sismo del 10 de agosto de 2026

Versión 1.1 | septiembre de 2026

Guía para asociados



1. ¿Qué es Coopemsura Contigo?

Coopemsura Contigo es el Plan Integral de Acompañamiento y Recuperación para Asociados Afectados por el Sismo del 10 de agosto de 2026. Este instructivo te explica, de forma sencilla, qué debes hacer para presentar tu solicitud y cargar los documentos necesarios para que Coopemsura pueda evaluarla.

Importante

Presentar una solicitud no significa que la ayuda esté aprobada. Cada caso será revisado con base en la información suministrada, los documentos aportados y las validaciones realizadas por Coopemsura.

2. ¿Quién puede presentar la solicitud?

Puede presentar la solicitud el asociado habilitado por el programa que haya sido afectado directamente por el sismo. Las condiciones completas de participación, elegibilidad y cobertura territorial se encuentran en el Reglamento del Programa de Ayudas por Afectación de Sismo publicado por Coopemsura.

3. Período para presentar la solicitud

La recepción de solicitudes estará habilitada desde el 1 de octubre de 2026 a las 8:00 a. m. hasta el 16 de octubre de 2026 a las 11:45 p. m. Para que tu solicitud pueda ser evaluada, debes completar los dos pasos explicados a continuación dentro de este período.



4. Tu solicitud se completa en dos pasos

El formulario de Microsoft Forms es un formulario en línea que abrirás desde el enlace incluido en la comunicación de Coopemsura. Allí responderás preguntas sobre tu afectación. La Sucursal Virtual es el lugar donde radicarás la solicitud y cargarás los documentos que respaldan lo que informaste.

PASO 1 – Formulario de Microsoft Forms	PASO 2 – Sucursal Virtual
Abre el formulario desde el enlace de la comunicación oficial y responde las preguntas sobre tu afectación. El formulario te irá mostrando las preguntas que correspondan según tus respuestas.	Ingresa a la Sucursal Virtual, registra la solicitud de auxilio y carga los documentos que respaldan la información reportada en el formulario.

Los dos pasos son necesarios

La información del Forms no tiene validez suficiente por sí sola. Tu solicitud únicamente podrá ser evaluada cuando hayas cargado correctamente los soportes en la Sucursal Virtual.

5. Paso 1. Diligencia el formulario de Microsoft Forms

1. Abre la comunicación oficial de Coopemsura y selecciona el enlace del formulario de Microsoft Forms.
2. Responde las preguntas que aparezcan en pantalla. El formulario te irá guiando y mostrará únicamente las preguntas que correspondan según tus respuestas.
3. Revisa la información antes de enviarla y luego continúa con el Paso 2: Sucursal Virtual.



6. Paso 2. Ingresa a la Sucursal Virtual

6.1. Ingresa y selecciona la solicitud

1. Ingresa a la Sucursal Virtual de Coopemsura con tu usuario y contraseña.
2. En el menú ubicado al lado izquierdo, selecciona “Solicitudes”.
3. Haz clic en “Solicitud de Auxilios”.

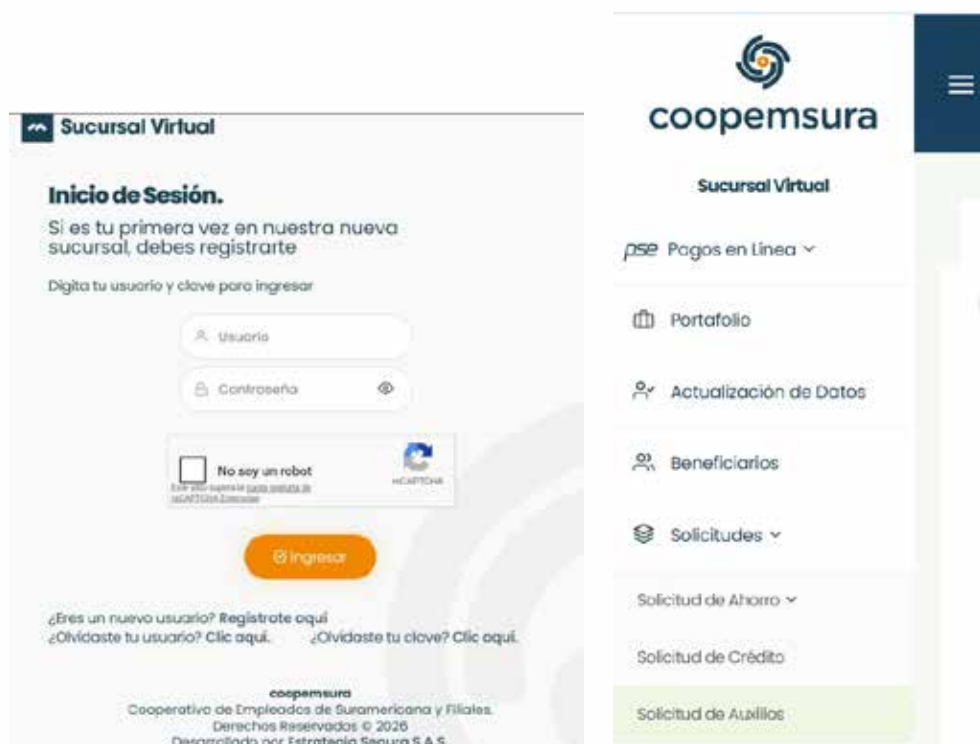


Imagen de referencia:

Acceso directo a la Sucursal Virtual:
<https://sucursal.coopemsura.com.co/Account/Login>

Ruta Solicitudes → Solicitud de Auxilios.

¿Olvidaste tu usuario o contraseña? Utiliza las opciones de recuperación disponibles en la pantalla de ingreso de la Sucursal Virtual. Si presentas un error técnico de acceso, solicita soporte por WhatsApp al 300 661 2251 y adjunta una foto o pantallazo del mensaje de error. Nunca envíes tu contraseña.



6.2. Diligencia la información del auxilio

En la sección “Información Auxilio Solicitado”, selecciona:

1. Tipo auxilio: Plan de Ayudas Sismo.
2. Auxilio: Plan de Ayudas Sismo.
3. Periodicidad: Anual.
4. Beneficiario del Auxilio: Asociado.
5. Valor de la factura: campo opcional; puede dejarse en blanco si no aplica.

• INFORMACIÓN AUXILIO SOLICITADO



Imagen de referencia: información del auxilio solicitado.

6.3. Carga los documentos soporte

En la sección “Adjunte los soportes requeridos, según el tipo de auxilio solicitado”, carga en PDF los documentos que permitan validar la afectación y las condiciones que reportaste en el Forms.

Aunque el sistema muestre campos denominados “Factura”, “Fórmula” y “Otros”, puedes utilizarlos para adjuntar los documentos que correspondan a tu caso. No es obligatorio anexar una factura si no aplica. La Sucursal Virtual dispone de tres espacios para cargar archivos; si tienes varios documentos, puedes unificarlos en uno o más archivos PDF para incluir todos los soportes necesarios.

 Adjunte los soportes requeridos, según el tipo de auxilio solicitado.

Factura *

Seleccione...

Formulario *

Seleccione...

Otros

Seleccione...

Imagen de referencia: espacios disponibles para cargar soportes.

7. ¿Qué documentos debes adjuntar?

7.1. Documento mínimo de afectación

Debes adjuntar una certificación o documento oficial expedido por la autoridad competente que permita verificar los daños ocasionados por el sismo. El documento debe permitir identificar, entre otros aspectos, la dirección del inmueble, la relación con el sismo y la descripción de los daños.

7.2. Soportes complementarios para la validación de la afectación

Con el fin de validar la afectación ocasionada por el sismo del 10 de agosto de 2026, el asociado podrá aportar uno o varios de los siguientes documentos o soportes, cuando existan y se encuentren disponibles, de acuerdo con las características particulares de su caso.

No será obligatoria la presentación de la totalidad de los documentos relacionados en esta sección. Coopemsura realizará una valoración integral de los soportes aportados y podrá aceptar documentos equivalentes expedidos por autoridades competentes, teniendo en cuenta que los procesos de registro, inspección, valoración y certificación pueden variar entre municipios.



Documento o soporte	Qué ayuda a validar
Certificado de Damnificado, constancia de inscripción en registro oficial de afectados o documento equivalente expedido por autoridad competente	Registro oficial de la persona o grupo familiar como afectado por el sismo.
Constancia, certificación, acta, concepto, comunicación o documento equivalente emitido por Alcaldía, Gestión del Riesgo u otra autoridad competente	Existencia de una afectación relacionada con el sismo.
Documento que permita acreditar la residencia habitual en el inmueble afectado	Que el inmueble correspondía a la residencia habitual del asociado o de su grupo familiar al momento de la emergencia.
Concepto, informe o acta técnica sobre habitabilidad, inhabitabilidad, condición de riesgo o seguridad del inmueble	Condiciones de seguridad del inmueble y posibilidad o restricción para su ocupación.
Orden de evacuación, acta de cierre, restricción de uso, orden de demolición o documento equivalente	Existencia de una medida oficial asociada al nivel de afectación del inmueble.
Acta, informe, ficha, constancia de visita o inspección técnica realizada por autoridad competente	Evaluación de daños y condiciones del inmueble.
Informe, acta o constancia de atención de Bomberos u otro organismo de emergencia	Atención del incidente y daños o condiciones identificadas durante la emergencia.
Certificado de Tradición y Libertad vigente	Propiedad del inmueble afectado, cuando la solicitud corresponda a una vivienda de propiedad del asociado.
Facturas, recibos, comprobantes de pago, cuentas de cobro u otros soportes de adquisición de materiales, reparaciones o mano de obra	Gastos asumidos para atender o reparar los daños ocasionados por el sismo, cuando ya se hayan efectuado.



Fotografías

Puedes adjuntar fotografías como evidencia complementaria, pero las fotografías por sí solas no son suficientes para demostrar la afectación.

Nota: Los documentos anteriormente relacionados tienen carácter **complementario** y serán solicitados o valorados de acuerdo con las condiciones particulares de cada solicitud.

La ausencia de alguno de estos soportes **no implica por sí sola la negación de la ayuda**, siempre que la afectación pueda ser acreditada razonablemente mediante otros documentos, evidencias o mecanismos de validación definidos por Coopemsura.

Coopemsura podrá solicitar información o soportes adicionales cuando sean necesarios para aclarar, verificar o complementar la información presentada en la solicitud.

7.3. Soportes adicionales según tu situación

Si reportaste...	Puedes requerir...
Niños, niñas o adolescentes a cargo	Registro civil o documento de identidad.
Adultos mayores a cargo	Documento de identidad y, cuando corresponda, declaración extrajuicio u otro documento que permita acreditar convivencia o dependencia.
Persona con discapacidad	Certificado de discapacidad emitido por la entidad competente.
Dependencia permanente por salud	Historia clínica o certificación médica que permita validar la dependencia.
Afectación de ingresos	Documentos que evidencien la disminución o interrupción de ingresos directamente relacionada con el sismo, por ejemplo: certificación laboral, suspensión o cierre de actividad, carta de terminación de contrato o despido posterior al 10 de agosto de 2026, o

Si reportaste...	Puedes requerir...
	soportes de pérdida de herramientas o activos.
Alojamiento temporal o gasto adicional	Soporte de la alternativa disponible, duración o gasto, cuando Coopemsura lo requiera.
Seguro o póliza aplicable	Póliza, reclamación, respuesta de cobertura o información sobre indemnización.

8. Registra o verifica tu cuenta bancaria

En la información financiera de la Sucursal Virtual podrás seleccionar una cuenta bancaria ya registrada o crear una cuenta nueva. La cuenta debe pertenecer al asociado solicitante.

- Si seleccionas una cuenta ya registrada, verifica que los datos sean correctos.
- Si creas una cuenta nueva, diligencia la información solicitada por el sistema.
- Coopemsura podrá solicitar un certificado bancario vigente u otra documentación para validar la titularidad antes del desembolso.

• INFORMACIÓN FINANCIERA

☒ Cuenta bancaria ya registrada
 ☐ Crear una cuenta nueva

Seleccione una cuenta *

Número de cuenta

Banco

Tipo de Cuenta

Cédula titular

Nombre titular

Protección de tus datos

Las imágenes de este instructivo no incluyen datos personales reales. Nunca compartas tu contraseña. Usa únicamente los canales oficiales de Coopemsura.

9. Autoriza el tratamiento de datos y envía la solicitud

1. Lee la autorización de protección de datos personales.
2. Activa la opción “Sí” para aceptar los términos y condiciones correspondientes.
3. Verifica que la información registrada sea correcta.
4. Haz clic en “Enviar solicitud”



The screenshot shows a form titled "Autorización protección de datos personales". Below the title, there is a paragraph of text in small font. At the bottom of the form, there is a radio button labeled "SI" which is selected, followed by the text "Acepto los términos y condiciones." To the right of this is an orange button labeled "Enviar solicitud".

Imagen de referencia: autorización de protección de datos y envío de la solicitud.

Al finalizar, la solicitud quedará radicada para validación y análisis. Recuerda que la radicación no implica aprobación automática.

10. ¿Qué ocurre después de enviar?

1. Coopemsura relacionará la información del Forms con tu radicación y los documentos cargados.
2. El equipo responsable verificará la documentación y podrá contrastar información con los registros internos de la Cooperativa.
3. Se aplicará la Matriz de Priorización Social para determinar el nivel de afectación y apoyar la priorización de las solicitudes.

4. Si la solicitud radicada en la Sucursal Virtual está incompleta, contiene un documento incorrecto o no permite validar la información reportada, la solicitud podrá ser negada. En ese caso deberás realizar una nueva solicitud en la Sucursal Virtual con la información y los documentos corregidos, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la comunicación de la novedad. No se realizan subsanaciones manuales por fuera de la Sucursal Virtual.
5. Una vez terminada la evaluación y las validaciones, recibirás una comunicación con el resultado de tu solicitud.
6. Si la ayuda es aprobada, Coopemsura continuará con el proceso de desembolso o entrega según corresponda.

11. Tiempo de evaluación y respuesta

El tiempo estimado para la evaluación y respuesta es de hasta quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de una solicitud con la documentación necesaria para su análisis. Si la solicitud debe ser presentada nuevamente por una novedad documental, la nueva radicación será evaluada conforme a las condiciones vigentes del programa.

12. Antes de enviar: verifica lo siguiente

- Completa tanto el Forms como la solicitud en la Sucursal Virtual.
- Verifica que la cédula y tus datos de contacto estén correctos.
- Asegúrate de que los soportes se puedan abrir y leer claramente.
- Carga documentos relacionados con la vivienda habitual afectada.
- No uses únicamente fotografías como prueba de la afectación. Las fotografías sirven como complemento, pero por sí solas no son un soporte válido para demostrar la afectación.
- Si reportas una condición de vulnerabilidad, adjunta el documento que permita validarla.
- Si informas afectación de ingresos o seguros, conserva los soportes que demuestren la situación.
- Mantente atento al correo, celular y canales oficiales registrados en Coopemsura.



13. Preguntas frecuentes

¿Es suficiente diligenciar el Forms?

No. Debes completar también la solicitud en la Sucursal Virtual y cargar los soportes. Sin estos documentos la información del Forms no puede validarse de forma suficiente.

¿Las fotografías son suficientes?

No. Son un apoyo complementario. Debes contar con un documento oficial o soporte idóneo que permita verificar la afectación.

¿Puedo solicitar ayuda por más de una vivienda?

La solicitud debe corresponder a la vivienda habitual afectada. Las reglas para casos en los que existan varios inmuebles o más de un asociado relacionado con una misma vivienda se encuentran en el Reglamento del Programa.

¿Qué pasa si mi dirección actual es diferente a la registrada en Coopemsura?

Podemos solicitar documentación adicional que permita confirmar que la vivienda reportada era tu residencia habitual al momento del sismo.

¿Tener niños, adultos mayores o personas con discapacidad garantiza la ayuda?

No. Estas condiciones hacen parte de la valoración de vulnerabilidad, pero la aprobación depende del análisis integral, los soportes y las reglas del programa.

¿Qué pasa si tengo seguro?

Informa la existencia del seguro y, si aplica, el estado de la reclamación. COOPEMSURA tendrá en cuenta la cobertura efectiva dentro de la evaluación.

¿La clasificación o radicación garantiza un pago?

No. La solicitud debe ser validada y aprobada por Coopemsura conforme a los requisitos y recursos disponibles.

¿Puedo registrar una cuenta bancaria diferente?

Sí, la Sucursal Virtual permite crearla. Debe ser una cuenta a tu nombre y puede requerirse certificado bancario.

¿Qué pasa si me solicitan un documento adicional?

Si la novedad corresponde a documentos faltantes o incorrectos de la solicitud radicada, deberás presentar una nueva solicitud en la Sucursal Virtual con los



soportes corregidos, dentro del plazo informado por COOPEMSURA. Los canales de atención pueden orientarte, pero no reemplazan la radicación en la Sucursal Virtual.

Recuerda

Tu solicitud estará lista para evaluación cuando hayas completado los dos pasos:
1) Microsoft Forms y 2) Sucursal Virtual con los soportes documentales.

14. Canales oficiales de atención

Si tienes dudas sobre este proceso, utiliza únicamente los siguientes canales oficiales de Coopemsura:

Canal	Información
Correo electrónico	social@coopemsura.com.co
Línea telefónica	(604) 493 9131
Actualizaciones generales	Sitio web oficial e Instagram oficial de Coopemsura
Importante Los canales de atención permiten resolver dudas y orientar al asociado, pero no sustituyen el formulario de Microsoft Forms ni la radicación de la solicitud y sus soportes en la Sucursal Virtual.	Importante Los canales de atención permiten resolver dudas y orientar al asociado, pero no sustituyen el formulario de Microsoft Forms ni la radicación de la solicitud y sus soportes en la Sucursal Virtual.

Coopemsura Contigo

Solidaridad, acompañamiento y recuperación.

