

Guía práctica para solicitar los beneficios del Plan de atención integral al asociado, por afectación del sismo del 10 de agosto de 2026

Estamos para acompañarte

Coopcarvajal ha dispuesto medidas excepcionales de apoyo para asociados y ex asociados afectados por la Situación de Desastre de Carácter Nacional declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026. Estas medidas buscan apoyar a quienes hayan sufrido afectaciones personales, familiares, patrimoniales o económicas derivadas del sismo.

¿Qué puedes solicitar?

1. Auxilios y apoyos solidarios

Dirigidos a asociados que acrediten afectaciones derivadas del sismo y requieran apoyo solidario.

2. Alivios financieros

Dirigidos a asociados, exasociados y deudores con obligaciones vigentes cuya capacidad de pago se haya visto afectada por la emergencia.

3. Orientación sobre soluciones financieras disponibles

Si necesitas apoyo para atender las afectaciones ocasionadas por el sismo, podrás recibir orientación sobre las alternativas disponibles para asociados afectados, sujetas a evaluación y condiciones vigentes de la Cooperativa.

¿Cómo presentar tu solicitud?

1. Ingresa a **www.coopcarvajal.com**.
2. Accede a la **Oficina Virtual**.
3. Radica una PQRSF seleccionando la opción: **"Petición – Afectados sismo agosto 2026"**
 1. Describe claramente las afectaciones sufridas.
 2. Adjunta los soportes disponibles que permitan validar tu situación.

¿Cómo se clasifican las afectaciones?

La clasificación será realizada por Coopcarvajal utilizando las fuentes de información y soportes disponibles para validar la afectación reportada.

Afectación grave

Daños que comprometen la habitabilidad de la vivienda, la continuidad de la actividad económica o la capacidad de generación de ingresos. Incluye, entre otros:

- Pérdida de la vida.
- Invalidez.
- Desempleo.
- Suspensión total de la actividad generadora de ingresos.
- Colapso total del inmueble.
- Imposibilidad de ocupación segura de la vivienda.

Afectación moderada

Daños o situaciones que afectan de manera importante la situación económica o patrimonial, sin comprometer totalmente la habitabilidad o la actividad económica.

Afectación menor

Daños localizados en fachadas, vidrios, mampostería, enseres u otros elementos no estructurales.

Sin afectación

Cuando la información disponible no permite establecer el nivel de afectación derivado del sismo.

No determinado

Cuando la información disponible no permite establecer el nivel de afectación.

¿Qué documentos puedes adjuntar?

Dependiendo de tu caso, puedes aportar:

- Fotografías o videos de los daños.
- Conceptos técnicos o peritajes.
- Comunicados de administraciones de edificios o conjuntos.
- Certificaciones emitidas por autoridades competentes.
- Certificados médicos.
- Certificaciones laborales.
- Soportes de disminución o pérdida de ingresos.
- Documentos asociados a reclamaciones de seguros.
- Cualquier otro documento que permita validar tu afectación.

¿Qué sucede después?

1. Recibimos tu solicitud.
2. Validamos la información y soportes aportados.
3. Clasificamos el nivel de afectación.
4. Evaluamos la medida o apoyo solicitado.
5. Te notificaremos el resultado o los pasos a seguir.
6. Las solicitudes serán gestionadas conforme a los tiempos definidos por Coopcarvajal para este proceso y de acuerdo con la documentación aportada.

Coopcarvajal podrá solicitar información adicional cuando sea necesario para continuar con la evaluación del caso.

Lista de verificación para radicar correctamente tu PQRSF

Antes de enviar tu solicitud, verifica que:

- ☐ Seleccionaste la opción **"Petición – Afectados sismo agosto 2026"**.
- ☐ Describiste claramente las afectaciones ocasionadas por el sismo.
- ☐ Explicaste cómo estas afectaciones impactan tu vivienda, salud, actividad económica o ingresos.

- ☐ Adjuntaste fotografías, videos o documentos de soporte.
- ☐ Los archivos adjuntos son legibles y están completos.
- ☐ Tus datos de contacto (correo electrónico y teléfono) están actualizados.
- ☐ Si solicitas alivio financiero, identificaste las obligaciones afectadas.
- ☐ Revisaste toda la información antes de radicar la PQRSF.

¿Necesitas orientación?

Auxilios y apoyos solidarios

Contacta al equipo encargado de orientación social: auxiliar.gestionsocial1@coopcarvajal.com

Soluciones financieras

Contacta al equipo comercial para recibir orientación sobre alternativas disponibles.

Comunícate al 310 539 2221 opción 2.

Alivios financieros de cartera

 WhatsApp corporativo: **350 709 1600**

 Correo electrónico: **gestorcartera@coopcarvajal.com**

En momentos como este, tu cooperativa está contigo.