CONSEJOS

Cómo reclamar el seguro de tu apartamento después de un sismo: guía paso a paso

Qué cubre tu póliza, qué le corresponde a la administración, en cuántos días hay que avisar y qué pruebas necesitas. La guía completa para no perder tu reclamación.

17 de agosto de 2026 · 7 min de lectura



Después de un sismo, lo primero es respirar. Lo segundo es entender que una reclamación de seguro se gana o se pierde en los primeros días, y casi siempre por dos motivos: se avisó tarde o no había pruebas. Esta guía está escrita para que no te pase ninguna de las dos cosas.

> **Antes de empezar**
> No botes ni repares nada que esté dañado hasta que lo vea el ajustador de la aseguradora, salvo que represente un peligro inmediato. Lo que ya no está no se puede peritar, y sin peritaje no hay indemnización.

Paso 0: toma fotos. Muchas más de las que crees que necesitas

Las fotos y los videos son tu principal medio de prueba, y son gratis. Hazlos antes de mover un solo mueble. La regla es simple: si dudas de si vale la pena fotografiarlo, fotografíalo.

- Una foto general de cada espacio afectado, para que se entienda dónde está el daño.
- Una foto cercana de cada grieta, cada vidrio roto, cada enchape levantado.

- Un video caminando por el apartamento, narrando en voz alta lo que se ve.
- Fotos de los bienes muebles dañados: electrodomésticos, muebles, televisores.
- Si tienes facturas de lo dañado, fotografíalas también.

Dos frentes distintos: tu apartamento y el edificio

Este es el punto donde más gente se pierde. En una copropiedad hay dos patrimonios distintos y dos pólizas distintas, y cada daño va por su carril. Reclamar en el lugar equivocado hace perder semanas.

Qué se dañó	A quién le corresponde	Con qué póliza
Acabados, pisos, enchapes, pintura y remodelaciones dentro de tu apartamento	A ti	Tu póliza de incendio y terremoto, o tu Todo Riesgo
Muebles, electrodomésticos y bienes privados	A ti	Tu póliza de contenidos, si la tienes contratada
Divisiones internas no estructurales de tu apartamento	A ti	Tu póliza
Muros divisorios entre apartamentos	A la administración	Póliza de la copropiedad
Muros contra fachada y ventanas del edificio	A la administración	Póliza de la copropiedad
Columnas, estructura, techos y buitrones	A la administración	Póliza de la copropiedad
Ascensores, portería, piscina, salón social y vías internas	A la administración	Póliza de la copropiedad

El seguro de los bienes comunes no es opcional: el artículo 15 de la Ley 675 de 2001 obliga a toda copropiedad a asegurar los bienes comunes contra incendio y terremoto. Si el daño es de áreas comunes, tu gestión consiste en reportarlo por escrito a la administración, con fotos y fecha, y hacer seguimiento.

Si compraste con crédito hipotecario o leasing, ya tienes seguro

Mucha gente cree que no tiene póliza porque nunca firmó una. Si compraste con crédito hipotecario o con leasing habitacional, casi con seguridad sí la tienes: los bancos exigen un seguro de incendio y terremoto sobre el inmueble mientras dure la deuda, y la prima suele venir incluida dentro de la cuota mensual. Revisa tu extracto: ahí aparece.

1. Llama a tu banco y di que vas a reportar un siniestro por el sismo, con la fecha exacta del evento.
2. Pide que te confirmen cuál es la aseguradora de la póliza asociada a tu crédito y cómo se radica.
3. Radica el reporte y anota el número de siniestro. Sin ese número no existes en el sistema.

4. Pregunta qué documentos debes adjuntar y en qué plazo.
5. Espera la visita del ajustador y acompáñalo: muéstrale todo, no dejes que se vaya sin ver algo.

Si compraste de contado, la reclamación es directa

Si pagaste con recursos propios, no hay banco intermediando. Busca la carátula de tu póliza Todo Riesgo, revisa que el amparo de terremoto esté incluido —no siempre lo está por defecto— y reporta directamente a la aseguradora. El resto del proceso es igual: número de siniestro, documentos, visita del ajustador.

Los plazos: esta es la parte que la gente subestima

El Código de Comercio colombiano establece que el asegurado debe avisar del siniestro dentro de los tres días siguientes a la fecha en que lo conoció o debió conocerlo (artículo 1075). Avisar tarde no anula automáticamente la cobertura, pero le da a la aseguradora argumentos para descontar lo que la demora haya empeorado. Traducción práctica: avisa ya, aunque todavía no tengas todos los papeles.

> **Un plazo que juega a tu favor**
> El artículo 1080 del Código de Comercio obliga a la aseguradora a pagar dentro del mes siguiente a la fecha en que acreditas tu derecho, y si no lo hace debe reconocer intereses moratorios. Por eso importa tanto guardar la constancia de cuándo radicaste cada documento.

Qué te van a pedir

- Documento de identidad del propietario.
- Certificado de tradición o escritura, o el contrato de leasing.
- Número de póliza, si lo tienes a la mano.
- Relación de los daños, con descripción y valor estimado.
- El soporte fotográfico y en video.
- Facturas o soportes de compra de los bienes que reclamas, cuando existan.
- En algunos casos, documentación técnica del proyecto para sustentar el origen del daño.

Si tu apartamento es de un proyecto Triple A, no armes el soporte a mano

Ese último punto —la documentación técnica— es donde una constructora puede ayudarte de verdad, y lo tenemos resuelto en el portal del propietario. Creas tu cuenta, indicas cuál es tu apartamento y, cuando la administración lo aprueba, puedes reportar los daños con fotos y observaciones espacio por espacio.

- El plano de tu apartamento con los muros comunes señalados: es lo que te dice de un vistazo qué

reclamas tú y qué le corresponde a la administración.

- El resultado de la inspección técnica de tu unidad: severidad, hallazgos, fotos del inspector y si quedó habitable.
- Tu propio reporte con fotos y la fecha en que lo hiciste, que es parte de tu respaldo.
- Todo junto en un PDF descargable para adjuntar a la reclamación.

> **Qué hace el portal y qué no**
> El portal sirve para documentar y soportar. La reclamación en sí sigue haciéndose ante tu aseguradora, o a través de la administración de la copropiedad si el daño es de áreas comunes.
>
> **Ir al portal del propietario ->: proyectostriplea.com/portal/registro**

Errores que cuestan dinero

- Reparar antes del peritaje. Es el error más caro y el más común.
- Reclamar a la aseguradora un daño que era de áreas comunes, o al revés. Se pierden semanas.
- No pedir número de radicado. Sin él no hay cómo demostrar que reportaste.
- Aceptar una liquidación sin leerla. Puedes objetarla y pedir que la revisen.
- Pagarle a un “gestor” que promete acelerar el trámite. Los trámites oficiales no tienen costo.

¿Y si no tengo ningún seguro?

Entonces tu ruta es la de las ayudas públicas. La Alcaldía de Pereira y el Gobierno Nacional anunciaron subsidios de arriendo y apoyos para las familias afectadas, y el primer paso siempre es quedar en el censo oficial de damnificados. Lo explicamos con las fuentes de cada dato en nuestra guía de ayudas.

¿La póliza del banco cubre los muebles y los electrodomésticos?

Normalmente no. La póliza exigida por el banco ampara el inmueble, porque lo que le interesa al banco es la garantía del crédito. Los contenidos —muebles, electrodomésticos, ropa— requieren un amparo adicional que se contrata aparte. Revisa la carátula de tu póliza para confirmarlo.

¿Quién paga si se agrietó el muro que divide mi apartamento del vecino?

Ese muro es un bien común. La reclamación la hace la administración con la póliza de la copropiedad, no tú con la tuya. Tu papel es reportarlo por escrito a la administración con fotos y fecha.

Mi edificio quedó habitable pero tiene daños. ¿Igual puedo reclamar?

Sí. Que un edificio sea habitable significa que su estructura respondió bien y que es seguro vivir en él. No significa que no haya daños que reparar. Los daños en mampostería, acabados y vidrios se atienden por la vía de los seguros aunque el dictamen de habitabilidad sea favorable.

¿Cuánto se demora todo esto?

Depende del volumen de siniestros que esté atendiendo la aseguradora, y tras un evento masivo ese volumen es alto. Lo que sí puedes controlar es tu parte: avisar rápido, radicar completo y guardar constancia de cada entrega. La ley le da a la aseguradora un mes desde que acreditas tu derecho para pagar.

¿Necesito abogado?

Para radicar y hacer seguimiento, no. Si la aseguradora objeta la reclamación o liquida por un valor que consideras injusto, ahí sí vale la pena una asesoría. También puedes acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia, que es la entidad que vigila a las aseguradoras.

Un evento así desordena la vida de cualquiera. La reclamación no la vas a resolver en un día, pero sí puedes asegurarte de que nada se pierda por un trámite mal hecho. Empieza por las fotos y por la llamada. Lo demás se puede ir armando.

Lee este artículo y más en nuestra web
proyectostriplea.com/sitio/noticias/reclamar-seguro-apartamento-sismo
WhatsApp 318 307 5080 · Edificio Alturia, Cl. 14 #23-72, Pereira