

# Manual de Usuario - Área de Clientes

El **Área de Clientes** permite a inquilinos y propietarios gestionar sus servicios contratados con la agencia. Desde aquí podrá:

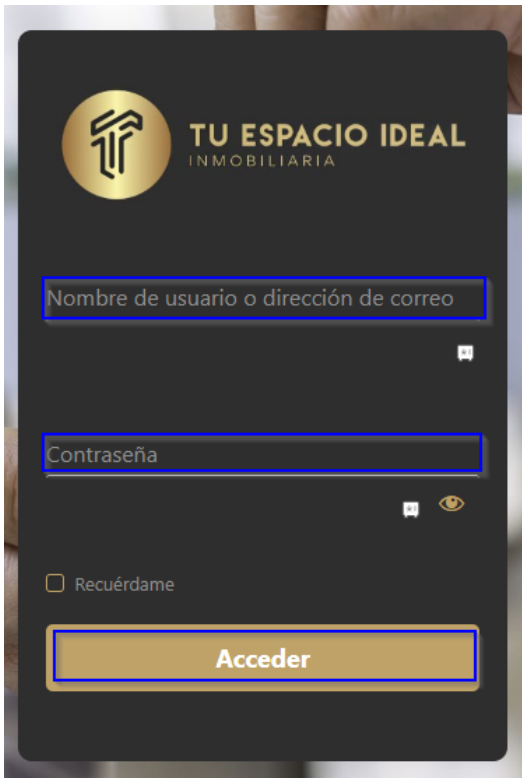
- ✓ Actualizar datos de contacto
- ✓ Ver y descargar facturas/comprobantes
- ✓ Realizar pagos electrónicos (si está disponible)
- ✓ Gestionar PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias)

## Acceso al Sistema

### Paso 1: Ingresar credenciales

1. Ingrese a la página web de la Inmobiliaria.
2. Haga clic en "**Área de Clientes**".
3. Complete:
  - **Usuario**
  - **Contraseña**
  - Validación "**No soy robot**" (CAPTCHA)
  - Presione "**Acceder**".

(Datos proporcionados por la inmobiliaria al correo electrónico registrado)



## Página Principal

### Paso 1: Según su perfil, verá un dashboard personalizado

- **Inquilinos:** Facturas de arrendamiento, historial de pagos.
- **Propietarios:** Facturas de comisión, historial de ingresos.
- **Propietario-Inquilino:** Acceso combinado.

### Para propietarios:

## MI CUENTA



### Datos de Perfil

Ver y editar información de perfil

## MIS DOCUMENTOS



### Facturas de la Comisión

Ver y descargar información de pagos realizados



### Histórico de Ingresos

Ver y descargar información de facturación

## PQRS



### PQRS

Gestión de peticiones, quejas y reclamos

## Para inquilinos:

### MI CUENTA



#### Datos de Perfil

Ver y editar información de perfil

### MIS DOCUMENTOS



#### Histórico de Transacciones

Ver y descargar información de pagos realizados



#### Facturas de Arrendamiento

Ver y descargar información de facturación



#### Histórico de Pagos

Ver y descargar información de pagos realizados

### PQRS



#### PQRS

Gestión de peticiones, quejas y reclamos

## Para propietario - inquilino:

## MI CUENTA



### Datos de Perfil

Ver y editar información de perfil

## MIS DOCUMENTOS



### Histórico de Transacciones

Ver y descargar información de pagos realizados



### Facturas de Arrendamiento

Ver y descargar información de facturación



### Histórico de Pagos

Ver y descargar información de pagos realizados



### Facturas de la Comisión

Ver y descargar información de pagos realizados



### Histórico de Ingresos

Ver y descargar información de facturación

## PQRS



### PQRS

Gestión de peticiones, quejas y reclamos

## Gestión de Perfil

### Paso 1: ¿Cómo actualizar sus datos?

1. Haga clic en "**Datos de Perfil**".
2. Edite:
  - Teléfono, email, dirección.
  - Contraseña (requerirá confirmación).
3. Guarde los cambios.

## EDITAR PEFIL

### Información Personal

Documento de identificación N	<input type="text" value="2799344612"/>
Correo Electronico *	<input type="text" value="soporte@interservicios.com"/>
Primer Nombre *	<input type="text" value="YACKELYNE"/>
Segundo Nombre	<input type="text" value="Segundo Nombre"/>
Primer Apellido	<input type="text" value="GOMEZ"/>
Segundo Apellido	<input type="text" value="PATIÑO"/>

### Información de Contacto

Teléfono Principal *	<input type="text" value="4447417"/>
Otro Teléfono	<input type="text" value="Otro Teléfono"/>
Dirección Principal *	<input type="text" value="CALLE 9 N 15 - 52 B - 32 APTO 201"/>
Municipio (Departamento) *	<input type="text" value="Medellin (Antioquia)"/>

### Contraseña

Contraseña	<input type="text" value="Nueva Contraseña"/>
Confirmar Contraseña	<input type="text" value="Confirm Contraseña"/>

**GUARDAR CAMBIOS**

## Inquilino - Visualización de Facturas

**Paso 1:** En el menú principal, seleccione "Factura de Arrendamiento".

1. Verá una lista de sus facturas con:

- **Número de factura**
- **Descripción de la factura**
- **Fecha de emisión y Fecha de vencimiento**
- **Valor facturado**
- **Estado** (Pagada/Facturado)
- **Acciones disponibles** (Descargar/Realizar pago).

## FACTURAS DE ARRENDAMIENTO

Mostrar 10 registros

Buscar:

Nº	Factura	Fecha	Fecha vencimiento	Valor Facturado	Estado	Acciones
0216	Canon De Arrendamiento De 01-May-2023 a 31-May-2023	2023-05-05	2023-05-10	\$750,000.00	Pagada	
0249	Canon De Arrendamiento De 01-May-2023 a 31-May-2023	2023-05-05	2023-05-10	\$866,250.00	Pagada	
0251	Canon De Arrendamiento De 01-Abr-2024 a 30-Abr-2024	2024-04-09	2024-04-14	\$750,000.00	Facturado	 
0252	Canon De Arrendamiento De 01-Abr-2024 a 30-Abr-2024	2024-04-10	2024-04-15	\$866,250.00	Facturado	 
0255	Canon De Arrendamiento De 01-Jun-2023 a 30-Jun-2023	2024-04-29	2024-05-04	\$750,000.00	Pagada	
0256	Canon De Arrendamiento De	2024-04-29	2024-05-04	\$917,000.00	Facturado	 

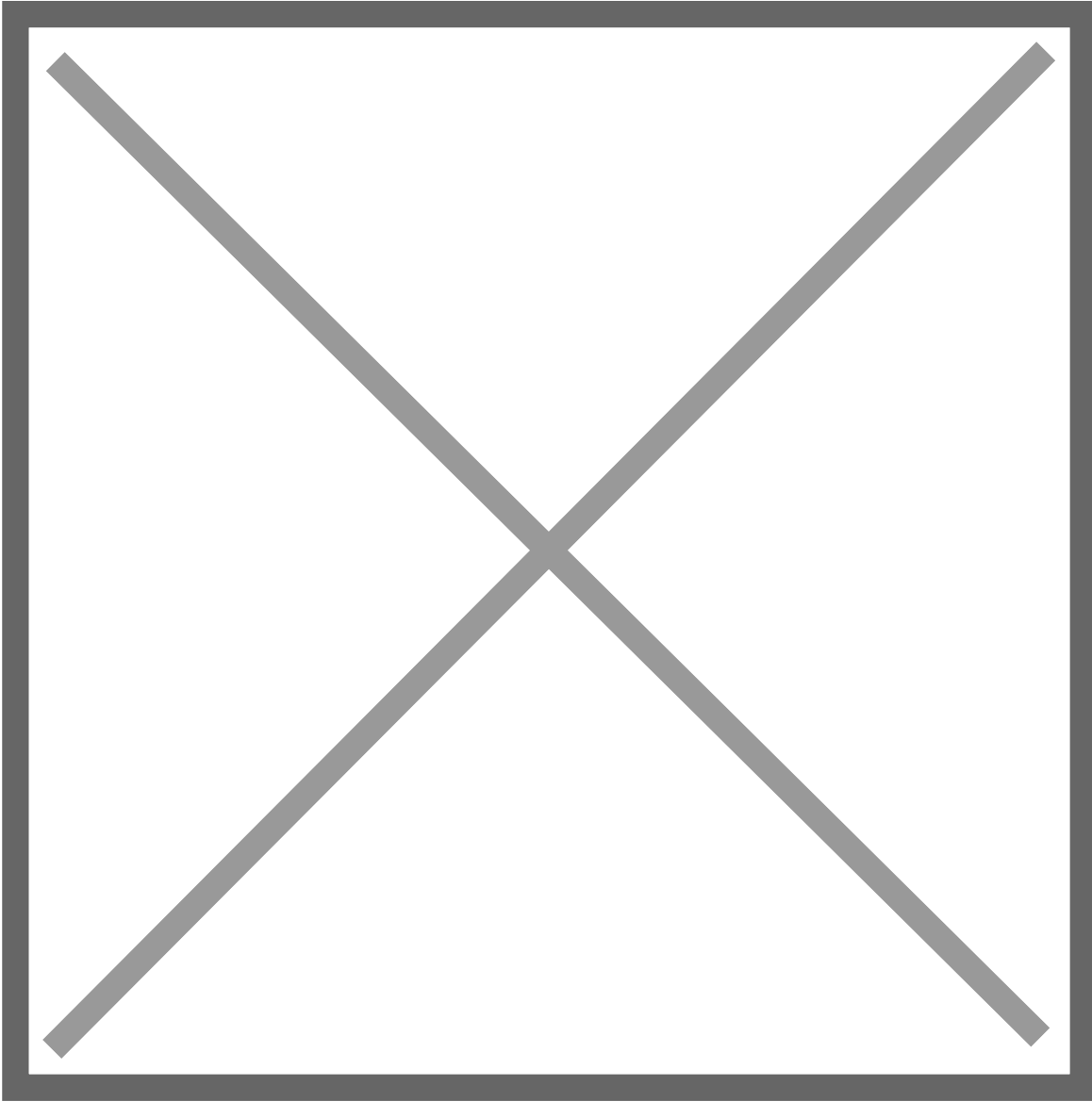
### Paso 1: Visualice y descargue sus Facturas

1. Ubique la factura que desea visualizar y/o descargar.
2. Haga clic en el ícono "**Descargar**" (generalmente representado con un símbolo de PDF ).
3. El archivo se abrirá automáticamente en una ventana nueva, para visualizar o descargar.

### Paso 2: Realizar Pagos Electrónicos *(Solo si la Inmobiliaria tiene habilitado el servicio)*

#### Paso 2.1: Iniciar el proceso de pago

1. En la lista de facturas, ubique la factura **pendiente**.
2. Haga clic en el ícono "**Realizar Pago**" (símbolo del carrito).



## **Paso 2.2: Completar el formulario de pago**

1. Se abrirá la ventana "**Registrar Pago**" con los datos de la factura:
  - Monto total.
  - Fecha de vencimiento.
  - Detalles del contrato.
2. Verifique que la información sea correcta.

# REGISTRAR PAGO

## Información de Factura

<b>Consecutivo:</b>	0256
<b>Fecha:</b>	2024-04-29
<b>Fecha de vencimiento:</b>	2024-05-04
<b>Observaciones:</b>	CONTRATO 4-2 - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO Propietario: C.C. 860063952 IGLESIA CENTRAL CENTRO MISIONERO BETHESDA para efectos de ete/fte certificar a nombre del propietario Art. 349 Est. Trb.

## Información de Pago

<b>Referencia:</b>	3fa32929f759aefd24e5470edc 408546
<b>Descripción:</b>	Pago de factura # 0256
<b>Subtotal:</b>	\$ 774,500.00
<b>Total IVA:</b>	\$ 142,500.00
<b>Total:</b>	<b>\$ 917,000.00</b>

## Escoge Método de Pago

-  Paga en línea por Payu
-  Paga en línea por ELP
-  Paga en línea por Palomma

## Paso 2.3: Seleccionar método de pago

- Haga clic en el botón **"Pagar con PayU" o "EnLineapagos"**.
- Elija su medio de pago preferido:
  - Tarjeta de crédito/débito.
  - Transferencia bancaria.
  - Nequi.
  - Entre otros

### 1 Tus datos Modificar mis datos

soporte@interservicios.com

### 2 Selecciona el medio de pago

Tarjeta de crédito o débito

Promoción: Cuotas sin intereses dependiendo de tu entidad bancaria.

Débito bancario PSE

Recuerda verificar el monto máximo que tienes habilitado para pagos por internet.

Acepta

Paga con QR Interoperable

Puedes pagar con: Bancolombia, Nequi, Bancos Grupo Aval, Davivienda, Daviplata, BBVA, Banco Caja Social, Dale o Movii y otros.

Billeteras Digitales

Botón de Pagos Bancolombia

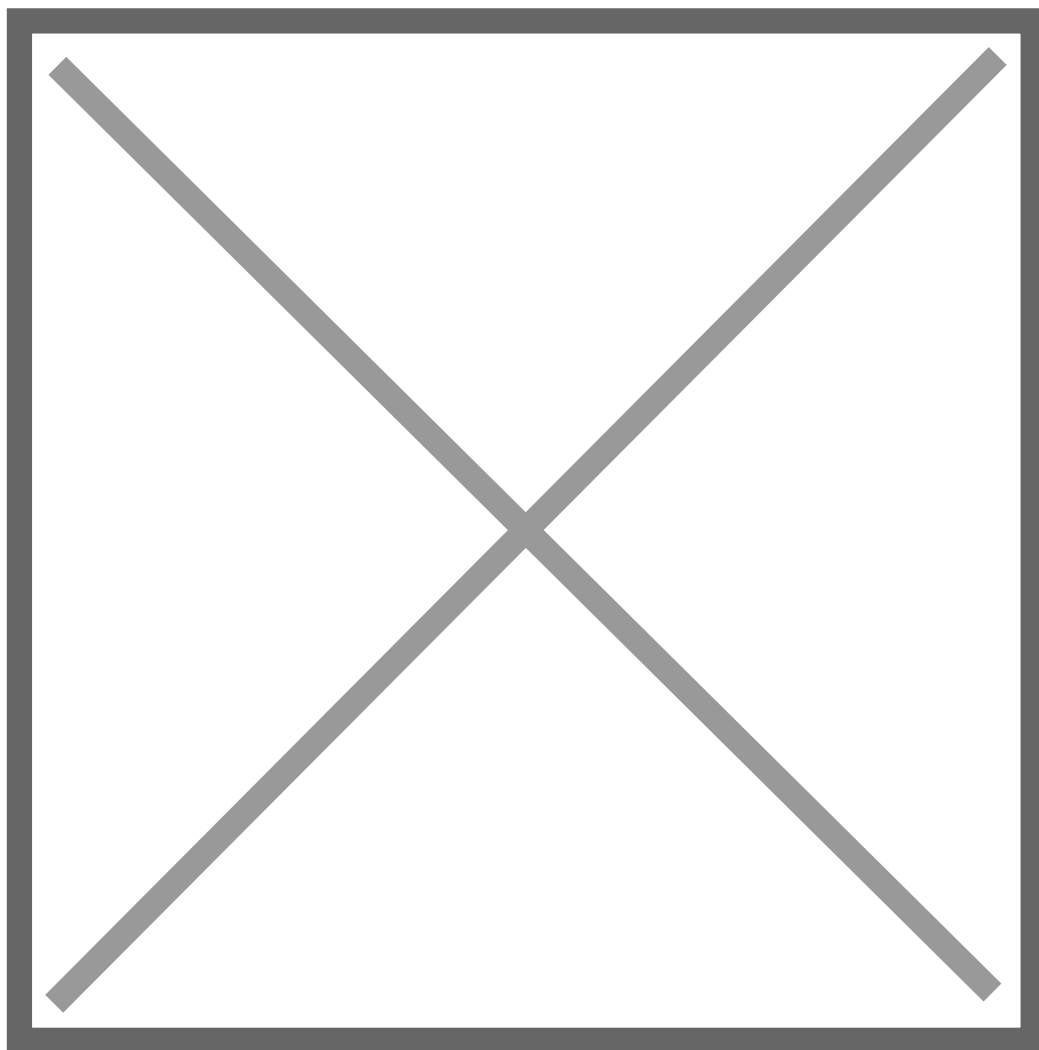
Pago en efectivo

### Resumen de la compra

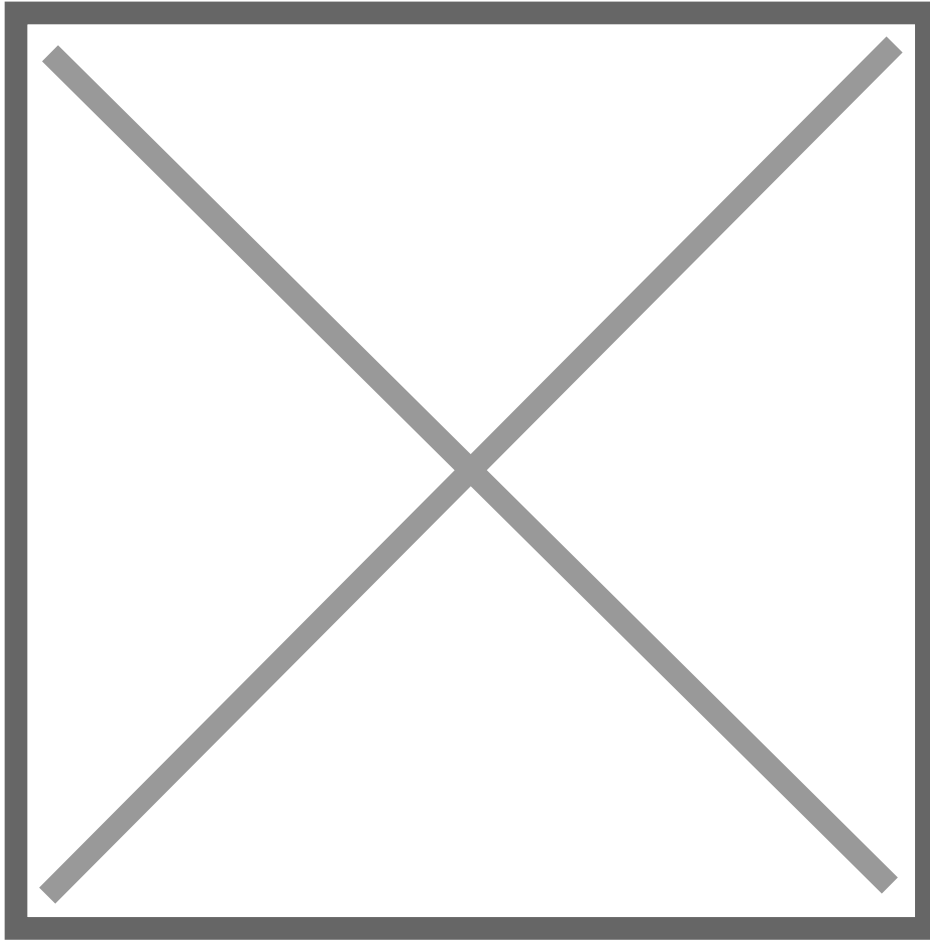
Referencia: fc2e7fb2791c6fd95bdc9c81ef756986  
Descripción: Pago de factura # 0251  
Total a pagar ..... \$750,000.00

## Paso 2.4: Confirmar y finalizar el pago

1. Ingrese los datos requeridos por PayU (ej. número de tarjeta, CVV).
2. Revise el resumen y haga clic en "**Pagar**".
3. Espere la confirmación en pantalla:
  - **¡Pago exitoso!** (aparecerá un comprobante digital).
  - "**Regresar al sitio**": Al hacer clic, volverá al portal de la agencia.



**Confirmación de pago.**



## Historial de Pagos

**Paso 1:** En el menú principal, seleccione "Históricos de Pagos".

1. Verá un listado con:
  - **Número de Ingreso**
  - **Concepto**
  - **Fecha de pago**
  - **Valor Recibo**
  - **Estado**
2. Acciones:
  - Haga clic en el ícono "**PDF**" junto al pago deseado para previsualizar y descargarlo.

## HISTÓRICO DE PAGOS

Mostrar 10 registros

Buscar:

N°	Concepto	Fecha	Valor Recibo	Estado	Acciones
0026	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO	2022-12-05	\$892,000.00	Pagado	
0030	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO	2023-01-21	\$1,616,250.00	Pagado	
0049	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO	2023-02-10	\$1,616,250.00	Pagado	
0068	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO	2023-03-22	\$1,616,250.00	Pagado	
0086	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO	2023-04-13	\$1,616,250.00	Pagado	
0103	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO	2023-05-10	\$1,616,250.00	Pagado	
0106	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO Ingreso para el contrato 4 correspondiente a junio de 2023	2024-04-29	\$1,716,110.00	Pagado	
0110	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO Realizado por JM.	2024-05-08	\$1,590,250.00	Pagado	
0111	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO	2024-05-08	\$1,451,280.00	Pagado	
0112	INGRESO - YACKELYNE GOMEZ PATIÑO	2024-05-08	\$181,530.00	Pagado	

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 10 registros

Anterior 1 Siguiente

## Historial de Transacciones

**Paso 1: En el menú principal, seleccione "Históricos de Transacciones".**

1. Verá un listado con:

- **Código de Referencia**
- **Descripción**
- **Valor Iva**
- **Valor Total**
- **Fecha de Proceso**

2. Acciones:

- Haga clic en el ícono **"PDF"** junto al pago deseado para previsualizar y descargarlo.

# HISTÓRICO DE TRANSACCIONES

Mostrar 10 registros

Buscar:

Código de Referencia	Descripción	Valor Iva	Valor Total	Fecha de Proceso	Acciones
----------------------	-------------	-----------	-------------	------------------	----------

## Propietario - Facturas de Comisión

### Paso 1: Seleccione "Factura de Comisión" en el menú.

1. Verá una lista de sus facturas con:

- **Número de factura**
- **Descripción de la factura**
- **Número de Contrato**
- **Fecha de emisión**
- **Valor facturado**
- **Estado** (Pagada/Facturado)

2. Acciones:

- Haga clic en el ícono "**PDF**" junto al pago deseado para previsualizar y descargarlo.

# FACTURAS DE LA COMISIÓN

Mostrar 10 registros

Buscar:

N°	Factura	Contrato	Fecha	Valor Facturado	Estado	Acciones
0056	Comisión Del Contrato De 01-Dic-2022 a 31-Dic-2022	Contrato # 4	2022-12-01	\$47,600.00	Pagada	
0098	Comisión Del Contrato De 01-Ene-2023 a 31-Ene-2023	Contrato # 4	2023-01-15	\$89,250.00	Pagada	
0138	Comisión Del Contrato De 01-Feb-2023 a 28-Feb-2023	Contrato # 4	2023-02-05	\$89,250.00	Pagada	
0176	Comisión Del Contrato De 01-Mar-2023 a 31-Mar-2023	Contrato # 4	2023-03-03	\$89,250.00	Pagada	

## Historial de Ingresos (Propietarios)

### Paso 1: Acceda a "Históricos de Ingresos".

- Revise los pagos recibidos de inquilinos:
  - **Número de documento**
  - **Concepto**
  - **Fecha**
  - **Valor Recibo**
  - **Estado.**
- Acciones:
  - Haga clic en el ícono "**PDF**" junto al pago deseado para previsualizar y descargarlo.

# HISTÓRICO DE INGRESOS

Mostrar 10 registros

Buscar:

N°	Concepto	Fecha	Valor Recibo	Estado	Acciones
0023	EGRESO POR PAGO A IGLESIA CENTRAL CENTRO MISIONERO BETHESDA	2022-12-25	\$335,600.00	Pagado	
0043	EGRESO POR PAGO A IGLESIA CENTRAL CENTRO MISIONERO BETHESDA	2023-01-28	\$698,200.00	Pagado	
0060	EGRESO POR PAGO A IGLESIA CENTRAL CENTRO MISIONERO BETHESDA	2023-02-21	\$698,200.00	Pagado	
0075	EGRESO POR PAGO A IGLESIA CENTRAL CENTRO MISIONERO BETHESDA	2023-03-22	\$698,200.00	Pagado	

## Gestión de PQRS

### Paso 1: Ver PQRS existentes

1. Verá un listado con:

- **Código**
- **Clasificación**
- **Estado**
- **Asunto**
- **Descripción**
- **Fecha**

2. Acciones:

- Haga clic en el ícono "**Ver Detalles**" para abrir:
  - Estado actual.
  - Fechas de creación y última actualización.
  - Respuestas de la agencia.

## LISTADO DE PQRS

Crear PQRS

Mostrar 10 registros

Buscar:

Código	Clasificación	Estado	Asunto	Descripción	Fecha	Acciones
6	Peticiones	Pendiente	Reparaciones	Requiere reparar gotera en baño	2025-04-02	

### DETALLE DE PQRS

Código	6
Clasificación	Peticiones
Estado	Pendiente
Asunto	Reparaciones
Descripción	Requiere reparar gotera en baño
Fecha Inicio	2025-04-02
Propiedad	0
Contrato	
Quién realiza la PQRS	YACKELYNE GOMEZ PATIÑO
Asignado a	
Fecha Creación	2025-04-02 16:12:43

### Seguimientos

Asunto	Fecha	Descripción
Cotización	2025-04-28	Solicitar cotizaciones para el reparación

## Paso 2: Crear una nueva PQRS

- Haga clic en "**Crear PQRS**".
- Complete todos los campos obligatorios (\*):

Campo	Opciones
<b>Clasificación</b>	Petición / Queja / Reclamo / Sugerencia
<b>Asunto</b>	Información general / Jurídico / Pagos / Reparaciones / Servicios públicos
<b>Fecha de inicio</b>	Diligencia la fecha inicio de la solicitud
<b>Descripción</b>	Detalle su solicitud
<b>Propiedad</b>	Seleccione de la lista (si aplica).
<b>Contrato</b>	Elija el contrato vinculado (si aplica).

- Haga clic en "**Guardar PQRS**"

## CREAR PQRS

Estado	Pendiente
Clasificación *	<input type="text" value="Peticiones"/>
Asunto *	<input type="text" value="Reparaciones"/>
Fecha de inicio *	<input type="text" value="29/05/2025"/>
Descripción *	<input type="text" value="Buenos días, actualmente en la propiedad hay un daño en el baño, que requiere ser revisado lo antes posible."/>
Propiedad	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>
Contrato	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>

Guardar PQRS

### ¡Gracias por confiar en nosotros!

Esperamos que este manual te haya sido útil para gestionar tus servicios de manera fácil y segura. Si tienes alguna duda o necesitas asistencia, no dudes en comunicarte con tu inmobiliaria.

---

Revisión #11

Creado el 6 septiembre 2024 14:18:16 por Jorge Iván González

Actualizado el 31 marzo 2026 16:21:10 por Karen Cano