

Área de clientes

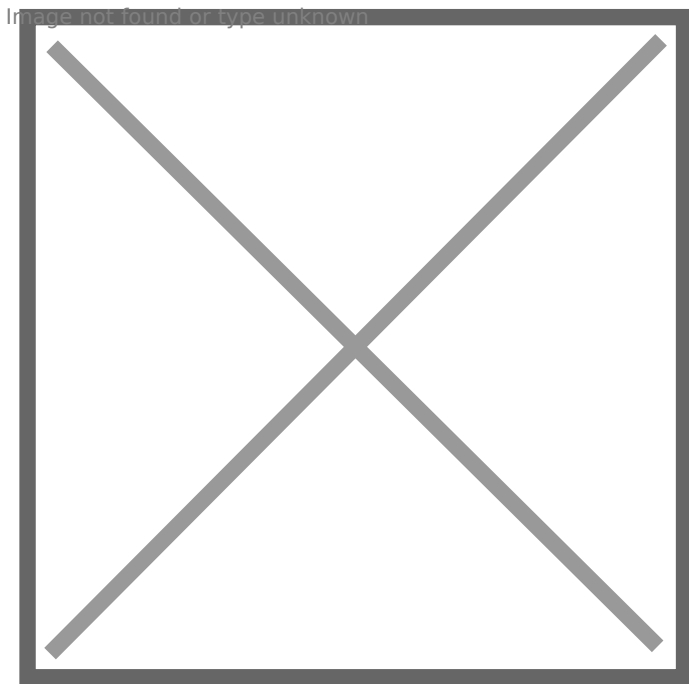
Esta sección le permite a los clientes (tanto inquilinos como propietarios) administrar la información de los productos o servicios que tienen contratados con la agencia inmobiliaria. Allí podrán actualizar su información de contacto, ver los pagos realizados y descargar los comprobantes respectivos, realizar consultas, etc.

Adicionalmente si la inmobiliaria tiene un sistema de pago electrónico habilitado podrá realizar los pagos de las facturas pendientes.

Acceso al sistema

La agencia le proporcionará usuario y contraseña de su cuenta para tener acceso a la información.

Una vez ingresada a la URL o página web de la agencia, haga clic en la opción **Área del clientes** donde debe diligenciar su usuario y contraseña en los campos correspondientes, además realizar la validación no soy robot y luego pulse el botón iniciar sesión.



Una vez ingresada la información correspondiente visualizará la página principal de la siguiente manera:

- **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



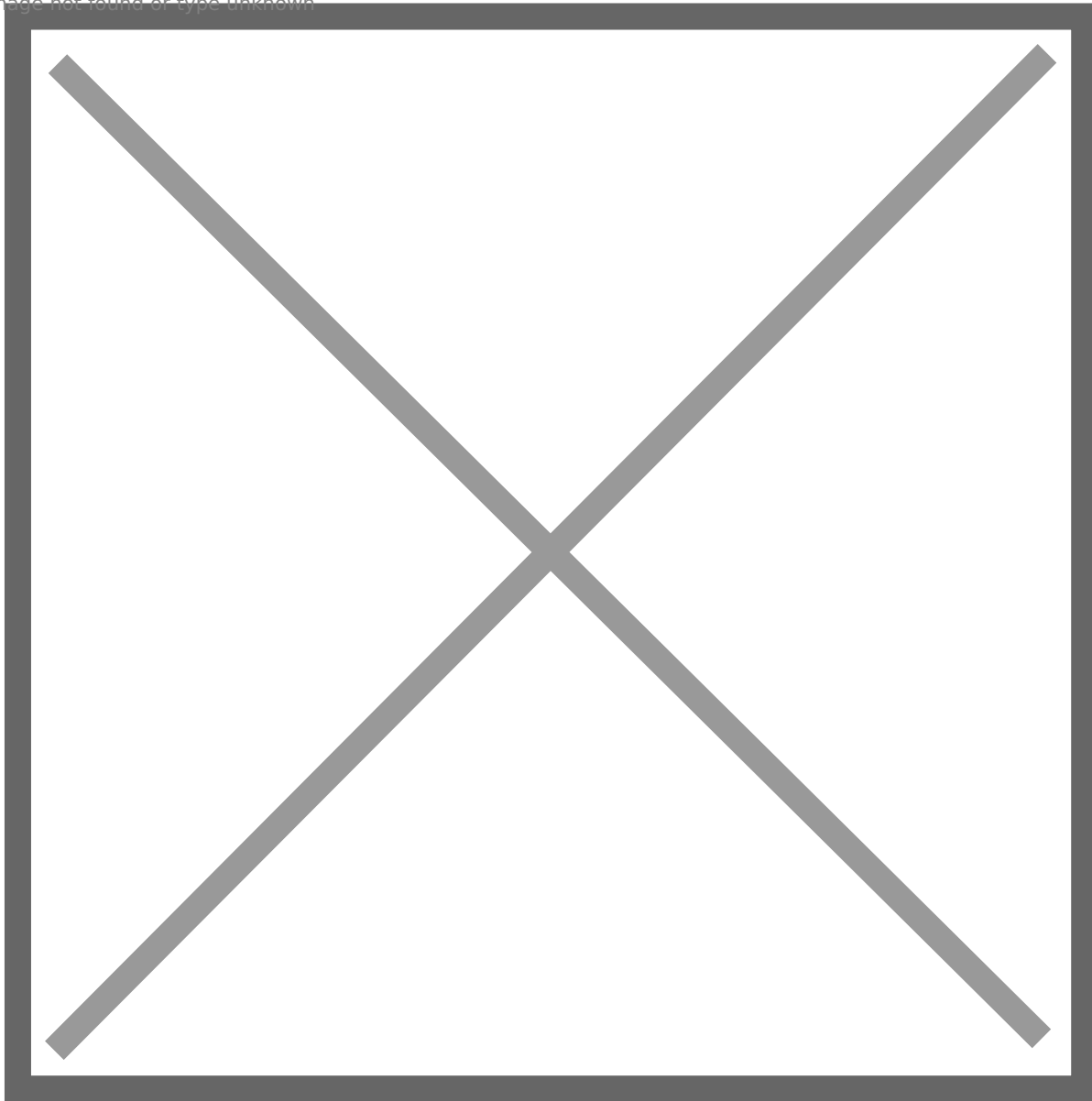
PQRS

Gestión de peticiones, quejas y reclamos

Datos de perfil

En esta opción podrán actualizar su información de contacto y contraseñas.

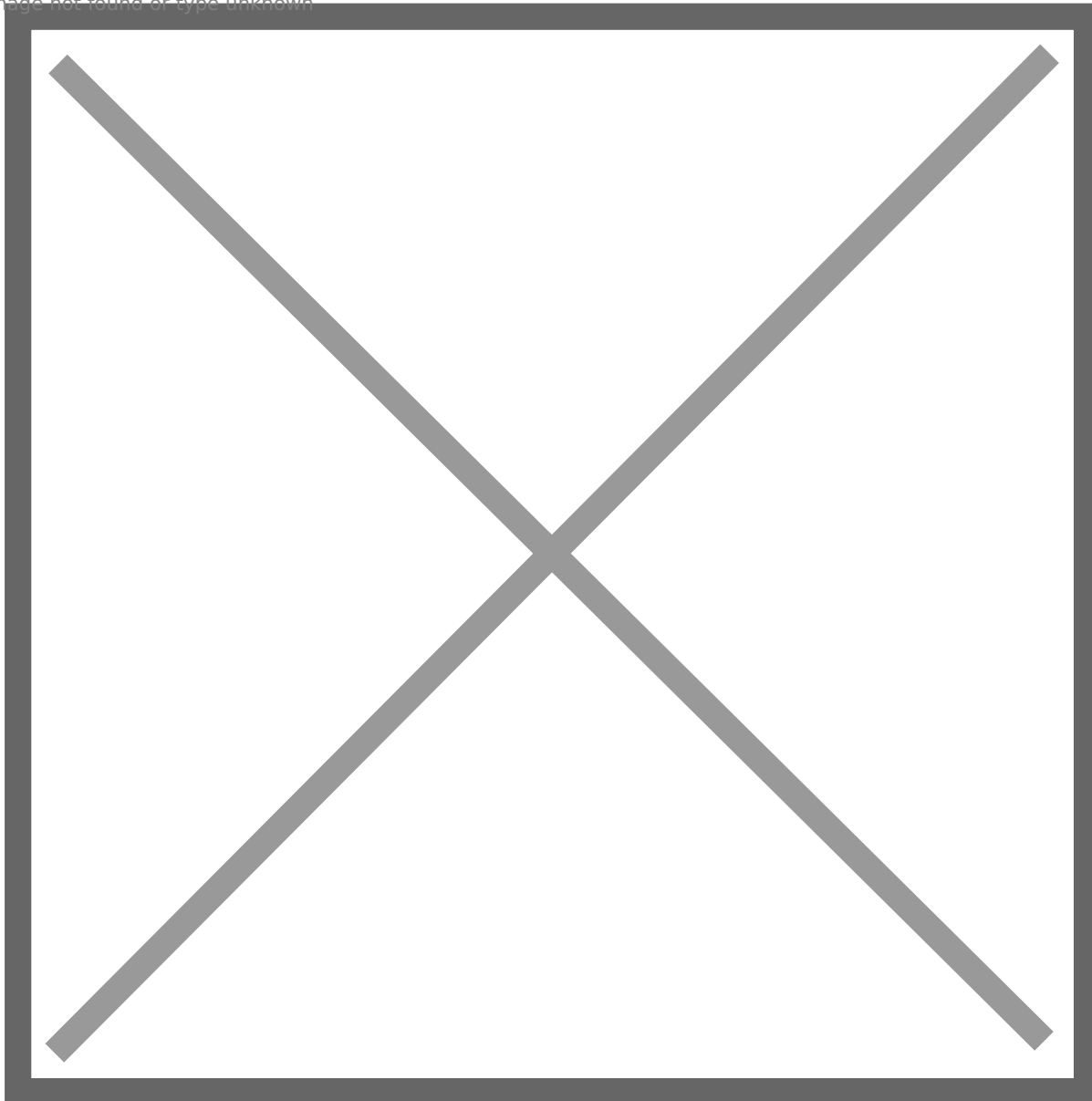
Image not found or type unknown




Factura de Arrendamiento

En esta opción el inquilino puede ver estados de sus facturas y descargarlas, ya sea para poder realizar el pago de las mismas si así lo desea.

Image not found or type unknown



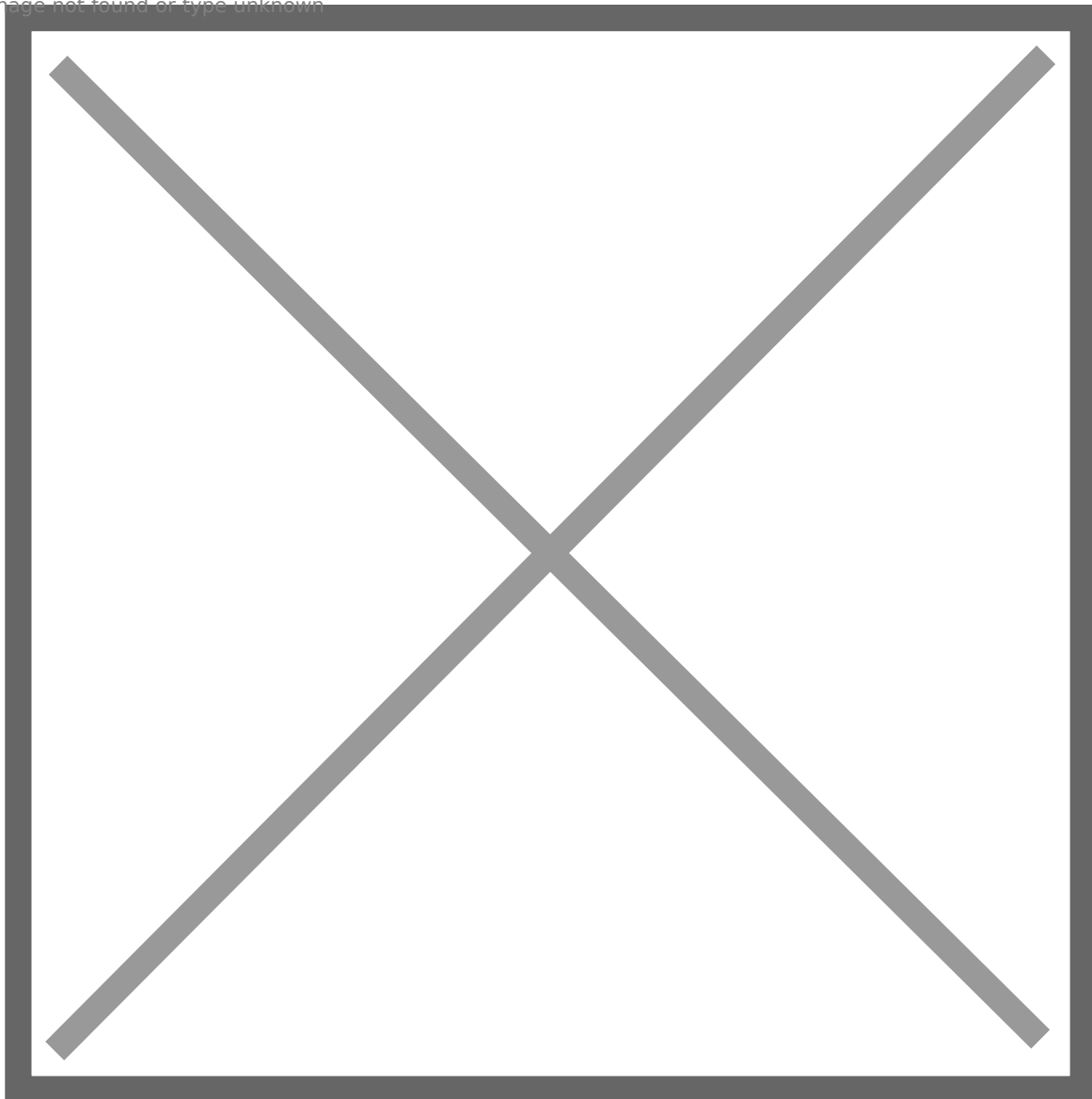
En caso de que la inmobiliaria cuente con sistema de pago electrónico, encontrará en las acciones de las facturas pendientes el icono realizar pago. 

A continuación, explicaremos de forma detallada los pasos que debe seguir para realizar pagos electrónicos de sus facturas pendientes:

Paso 1:

Hacer clic en el ícono "**Realizar Pago**".

Image not found or type unknown

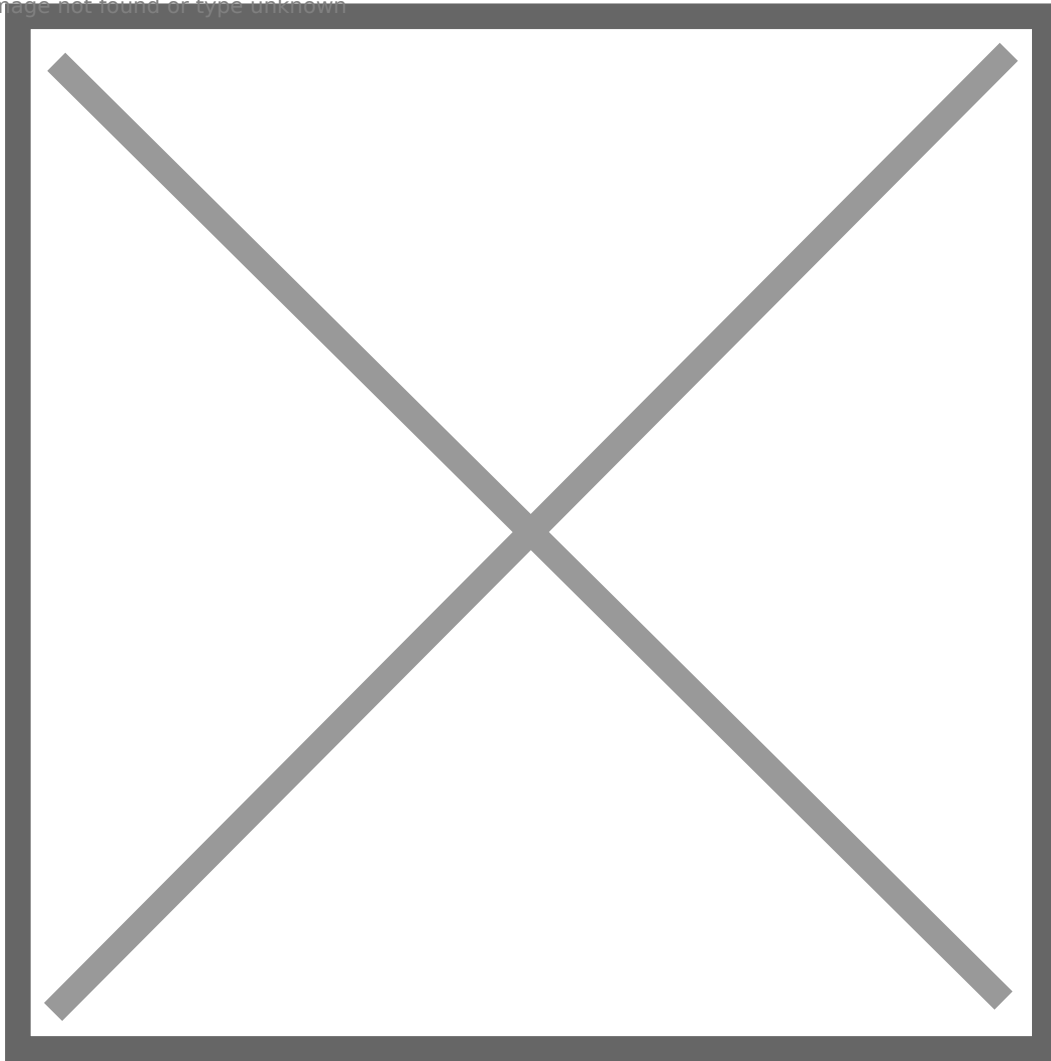


Visualizará el formulario "**Registrar pago**"

Paso 2:

Presione el botón "**Pagar Con PayU**"

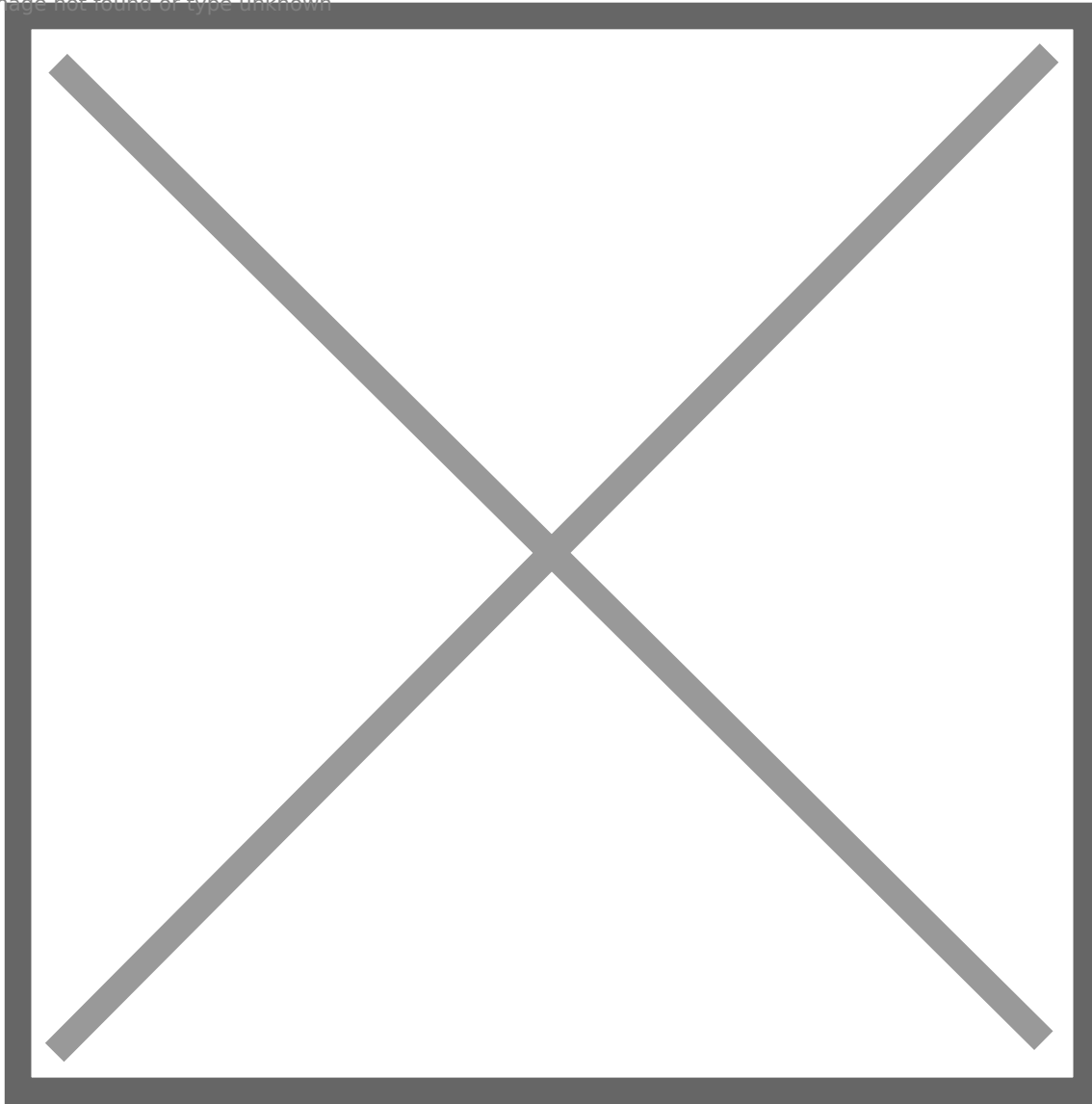
Image not found or type unknown



Paso 3:

Seleccione el medio de pago que desee usar.

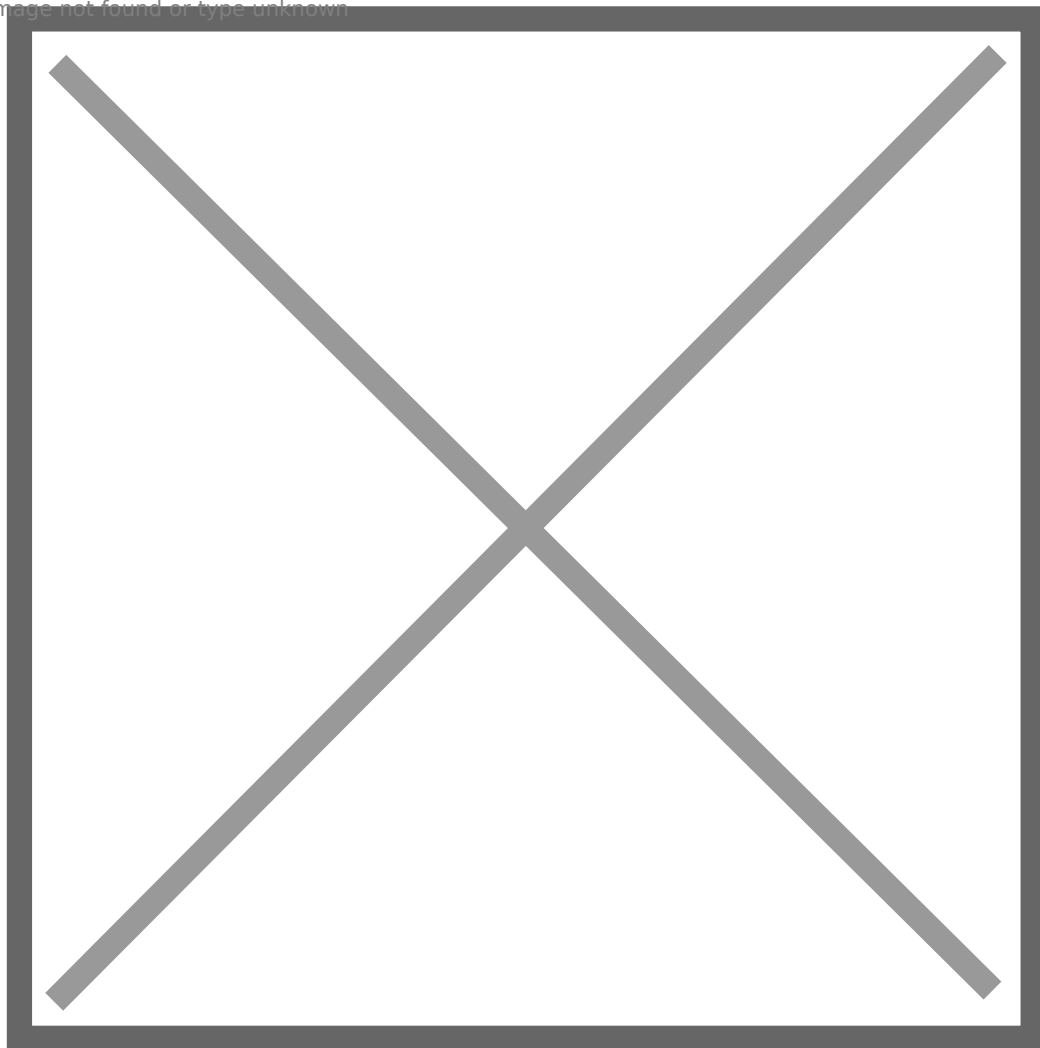
Image not found or type unknown



Paso 4:

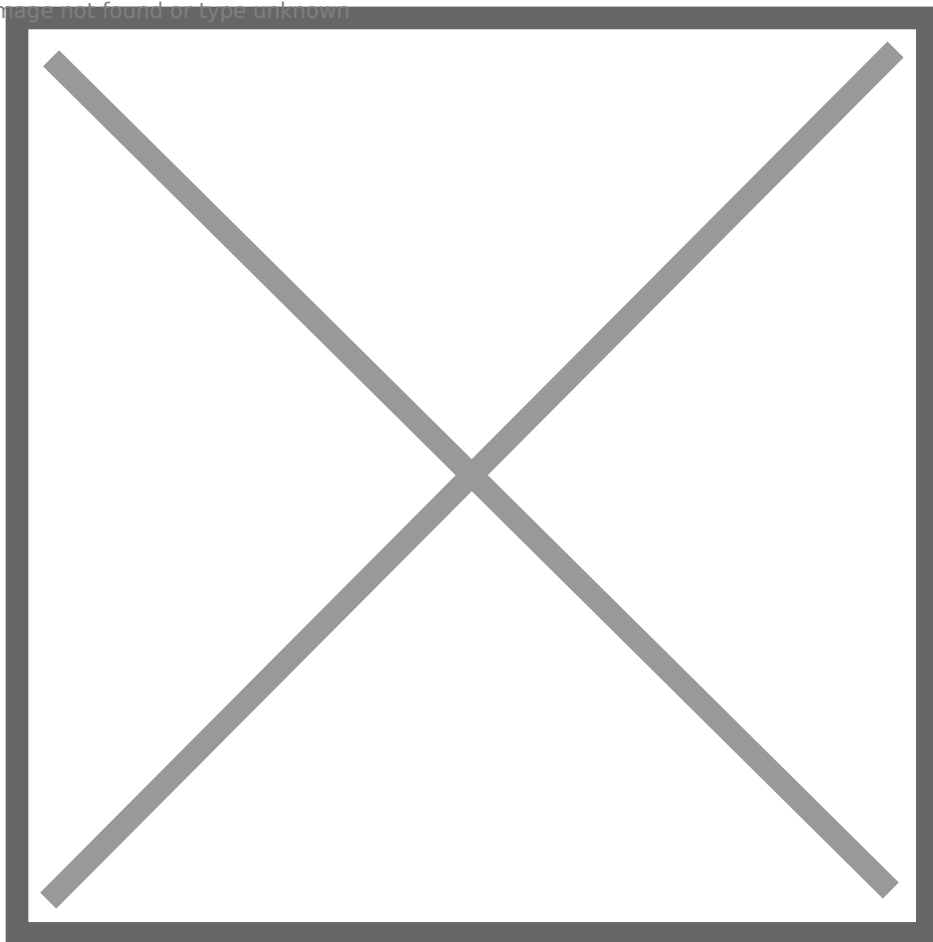
Una vez realizado el pago visualizará la confirmación y al presionar regresar al sitio podrá observar la ventana de confirmación de pago en la página web de su agencia.

Image not found or type unknown



Confirmación de pago.

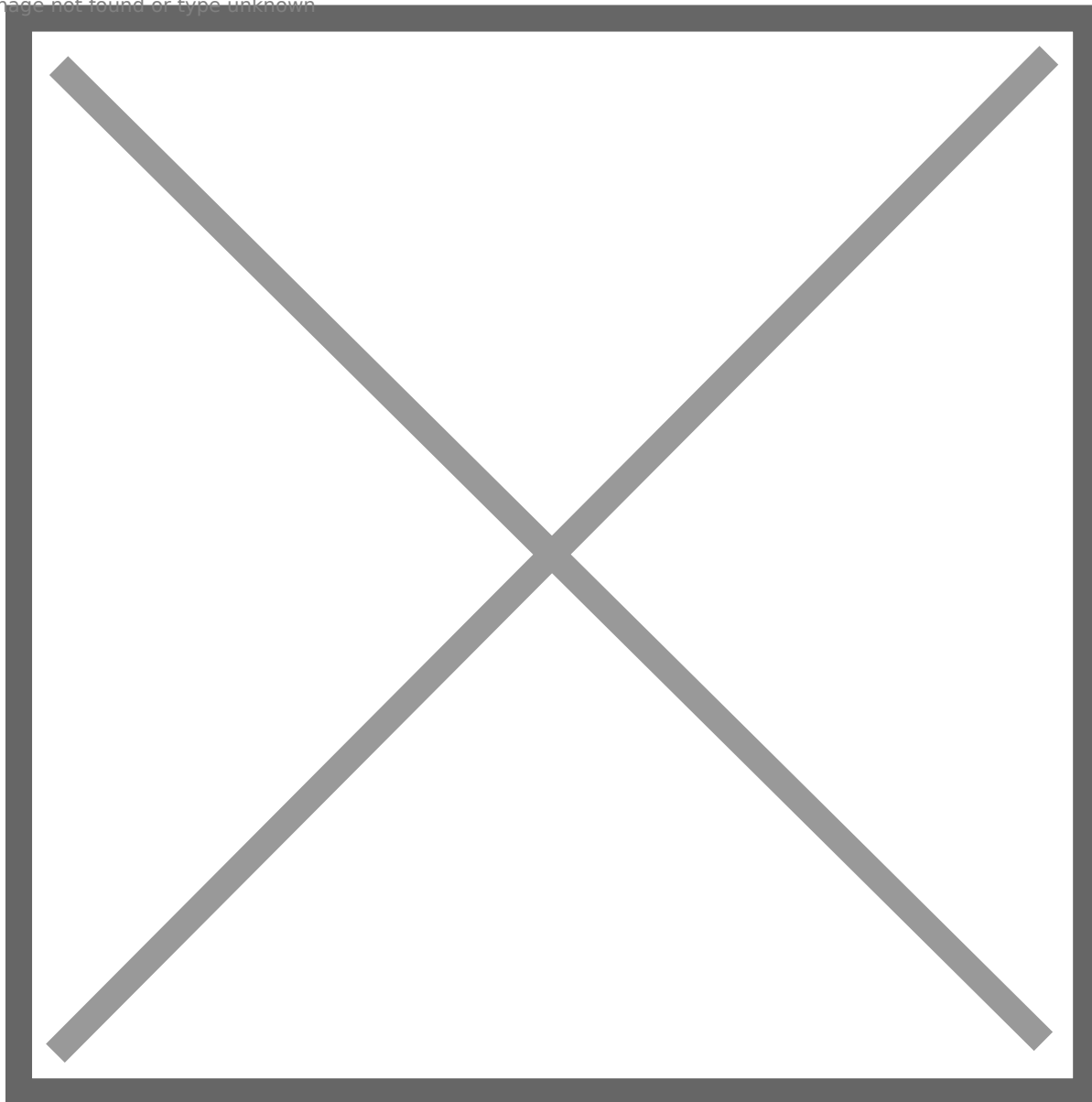
Image not found or type unknown



Históricos de pagos

En esta opción el inquilino podrá ver los pagos realizados y descargar los comprobantes correspondientes.

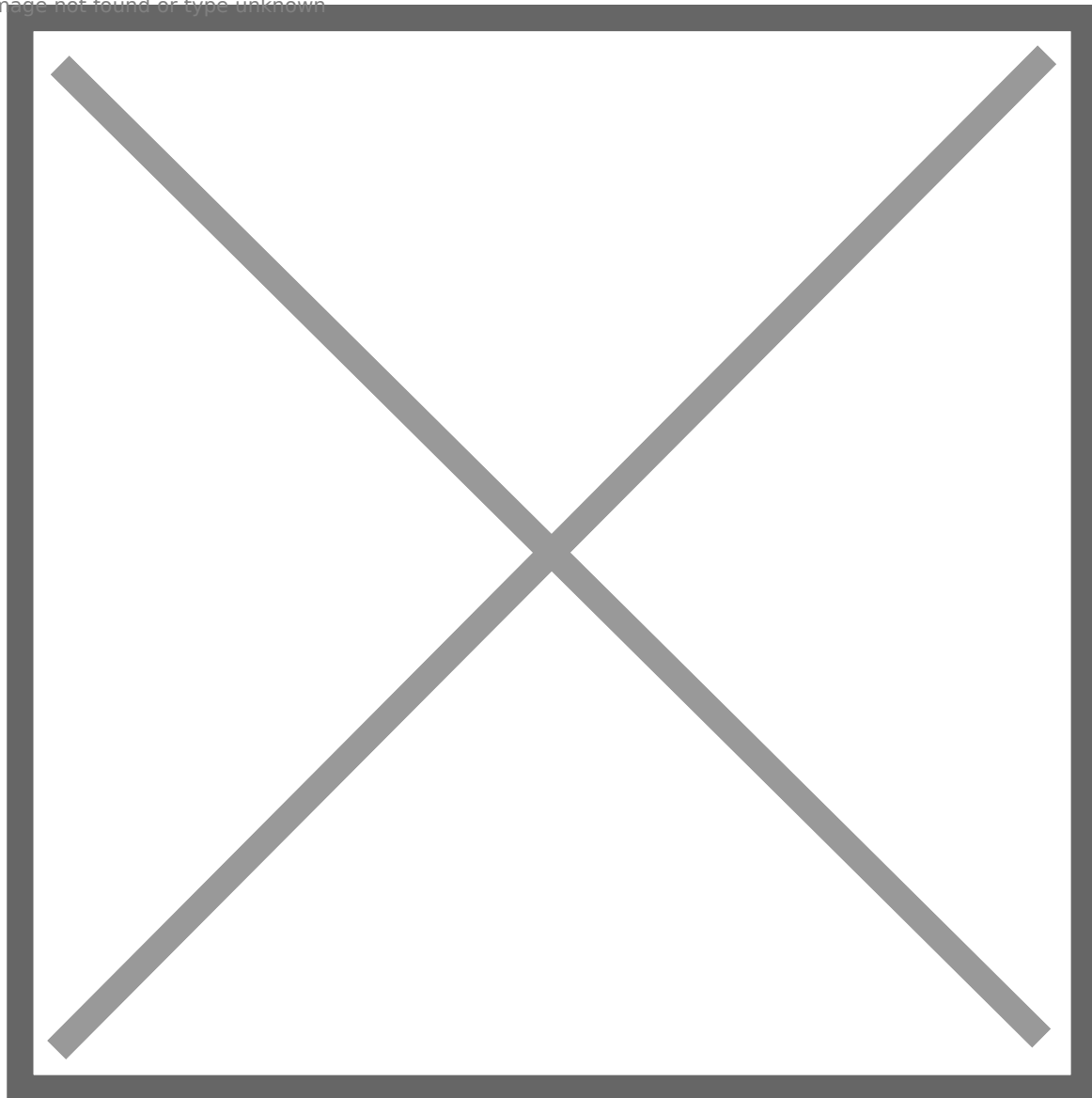
Image not found or type unknown



Factura de la comisión

En esta opción el propietario puede ver estados de sus facturas y descargarlas.

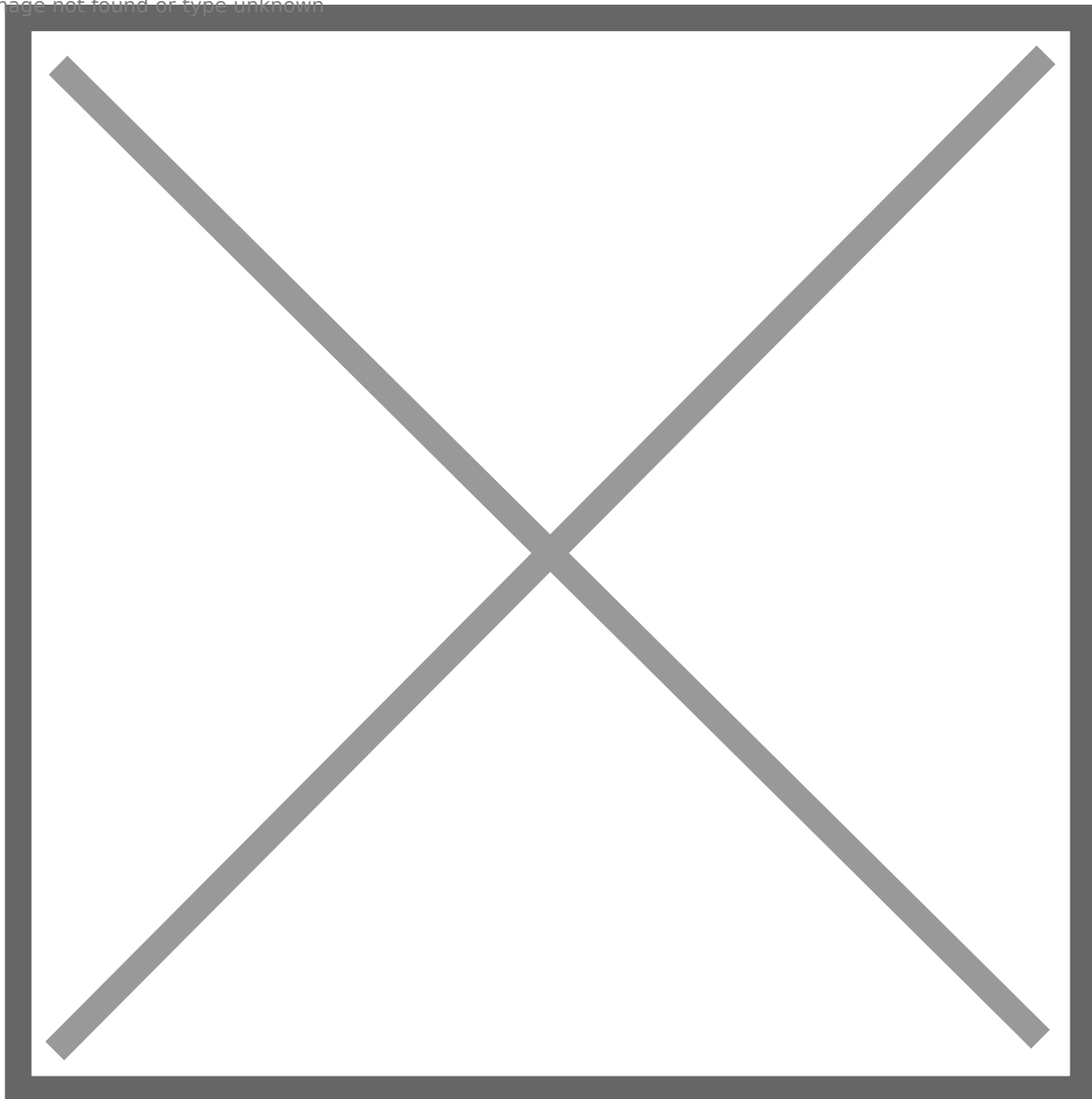
Image not found or type unknown



Históricos de ingresos

Esta opción le permite al propietario visualizar los pagos que le han realizado y descargar los comprobantes respectivos.

Image not found or type unknown



PQRS

Esta opción le permite al propietario o inquilino visualizar las PQRS que ha realizado.

LISTADO DE PQRS

Crear PQRS +

Mostrar 10 registros

Buscar:

Código	Clasificación	Estado	Asunto	Descripción	Fecha	Acciones
1129	Sugerencias	Pendiente	Servicios Publicos	Ser más claros con la documentación enviada	2025-01-22	
1128	Sugerencias	Pendiente	Pagos	Ampliar canales digitales	2025-01-22	
1127	Peticiones	Pendiente	Información General	una prueba	2025-01-17	
1125	Sugerencias	Pendiente	Información General	Habilitar canal de whatsapp para agilizar comunicación	2024-10-07	
1124	Quejas	Pendiente	Pagos	no hay suficientes canales disponibles para realización de pagos	2024-10-06	
1123	Peticiones	Pendiente	Servicios Publicos	Validar consumo de energía, el contador parece estar defectuoso	2024-10-06	
1122	Reclamos	En Tramite	Reparaciones	La reparación de la puerta principal sigue pendiente	2024-10-05	

Mostrando registros del 1 al 7 de un total de 7 registros

Anterior 1 Siguiente

Ver una PQRS

Esta opción le permite al propietario o inquilino visualizar el detalle de una PQRS que ha realizado.

Para ver una PQRS es necesario hacer clic en el ícono de ver detalles, ubicado en la última columna de la tabla que lista los registros pertenecientes al usuario.

Código	Clasificación	Estado	Asunto	Descripción	Fecha	Acciones
1129	Sugerencias	Pendiente	Servicios Publicos	Ser más claros con la documentación enviada	2025-01-22	
1128	Sugerencias	Pendiente	Pagos	Ampliar canales digitales	2025-01-22	
1127	Peticiones	Pendiente	Información General	una prueba	2025-01-17	

Luego de hacer clic en el enlace, se podrá ver más información de la PQRS.

DETALLE DE PQRS

Código	1123
Clasificación	Peticiones
Estado	Pendiente
Asunto	Servicios Publicos
Descripción	Validar consumo de energía, el contador parece estar defectuoso
Fecha Inicio	2024-10-06
Propiedad	129
Contrato	
Quién realiza la PQRS	
Asignado a	
Fecha Creación	2024-10-07 12:21:03

Crear una PQRS

Esta opción le permite al propietario o inquilino crear una PQRS desde el portal web de la inmobiliaria.

Los campos del formulario son:

- **Estado:** es el estado inicial de la PQRS que por defecto es "pendiente".
- **Clasificación:** indica la clasificación a la que pertenece, petición, queja, reclamo, sugerencia.
- **Asunto:** corresponde al asunto de la PQRS,información general, jurídico, pagos, reparaciones, servicios públicos, terminación de contrato, otros.
- **Fecha de inicio:** fecha de inicio de la solicitud.
- **Descripción:** descripción detallada de la solicitud.

- **Propiedad:** si la PQRS está relacionada con una propiedad vinculada al usuario, se selecciona la opción de la lista.
- **Contrato:** si la PQRS está relacionada con un contrato vinculado al usuario, se selecciona de la lista.

CREAR PQRS

Estado	Pendiente
Clasificación	<div>Seleccione una opción</div>
Asunto	<div>Seleccione una opción</div>
Fecha de inicio	<div>dd/mm/aaaa</div>
Descripción	<div></div>
Propiedad	<div>Seleccione una opción</div>
Contrato	<div>Seleccione una opción</div>

Guardar PQRS