

CONFIGURACIÓN DEL PORTAL DE CLIENTES

A continuación, se relacionan las especificaciones de configuración del Portal de Clientes.

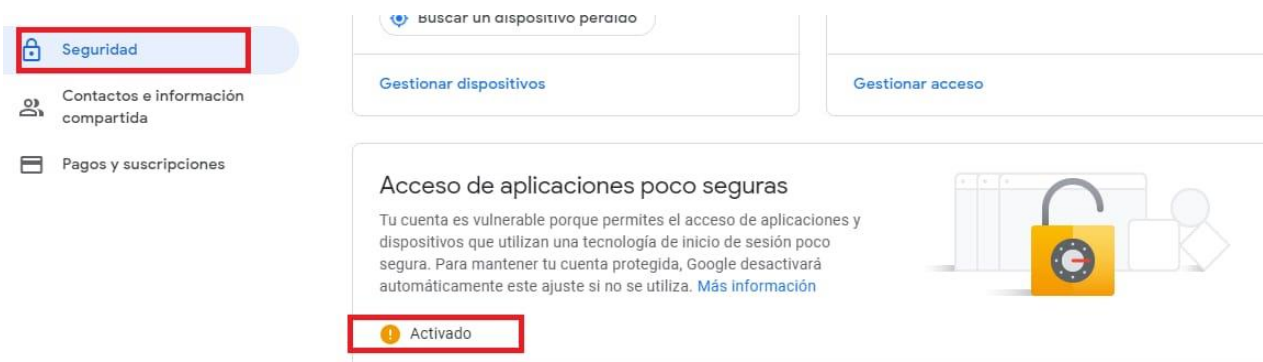
Cuenta de Correo para emitir Notificaciones a Clientes

Se debe facilitar al área de soporte de TI&CON (soporte1@ticon.com.co), los datos de la cuenta de correo que se empleará para enviar notificaciones a los clientes (tales como mails de confirmación de registro en el portal, solicitudes de cambio de contraseñas, confirmación de recepción de solicitudes de reformas, etc.). Los datos requeridos son:

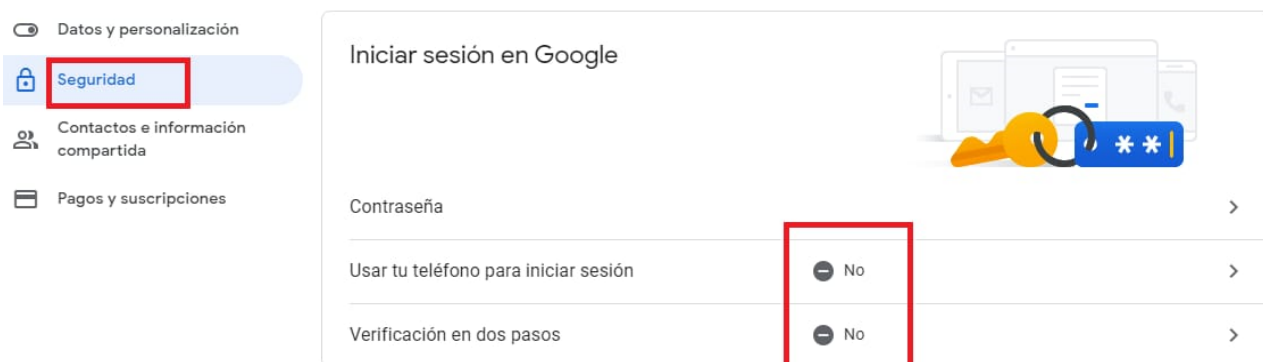
- Email (ejemplo: notificaciones@gmail.com)
- Contraseña del Email
- Dirección del Servidor (ejemplo: smtp.gmail.com)
- Puerto (ejemplo: 465)

NOTA. Para garantizar el envío de correos desde una cuenta *Gmail*, la empresa debe realizar los siguientes cambios en la configuración de la misma:

a) Activar el Acceso de aplicaciones poco seguras.



b) Desactivar el uso del teléfono para iniciar sesión y la verificación en dos pasos.



Cuenta de Correo para recibir Notificaciones de Reformas

Desde el aplicativo de TI&CON acceder al menú *Administración / Referencia / Datos de la Empresa*, sección *Datos Comerciales* y definir el *E-mail para recepción de Notificación de Reformas*. Este email corresponde a la cuenta de correo que se encargará de recopilar los avisos de:

- Solicitudes de reformas dadas de alta desde el Portal de Clientes.
- Aprobaciones de Reformas ejecutadas por los clientes desde el Portal.
- Rechazos de Reformas ejecutados por los clientes desde el Portal.

ADMINISTRACION - REFERENCIA - Datos de la Empresa

Datos de la EmpresaPerfilesSesionesDatos del GerenteOtros DatosPorcentajes de RetencionesParametros DepreciacionesFacturacion y cartera Cxc**Datos Comerciales**

Naturaleza para pagos sin identificar (Ninguno) Cuenta Contable para pagos sin identificar
proceso de Plantillas es lo hace la empresa ☒
DATOS DEL MODULO DE OBRAS PARA EL PAGO DE COMISIONES
Codigo Capitulo para pago de comisiones Codigo actividad para pago de comisiones 0
Codigo Objeto para pago de comisiones Codigo Recurso para pago de comisiones 0
DATOS DE OFICINA VIRTUAL
E-mail para recepción de Notificación de Reformas

Consulta de Clientes Registrados

El acceso a consulta y/o descarga del listado de clientes registrados en el Portal se realiza desde TI&CON, a través del menú *Comercial / Consultas / Clientes Ofi. Virtual*

COMERCIAL - CONSULTAS - Clientes Ofi. Virtual

NIT Nombre Estado (Todos)



NIT	Nombre	Email	Estado	Fecha Registro
123456	NOMBRE DEL CLIENTE	correo@hotmail.com	Registrado	31/12/2020
987654321	NOMBRE DEL CLIENTE II	correo@gmail.com	Registrado	31/08/2020
13131313	NOMBRE DEL CLIENTE III	correo@yahoo.com	Registrado	31/01/2021

FUNCIONALIDADES DEL PORTAL DE CLIENTES

A continuación, se describen las generalidades para efectuar el registro e ingreso a las diferentes funcionalidades del Portal de Clientes.

Registro en el Portal de Clientes

Para efectuar el registro en el portal de clientes se debe proceder de la siguiente forma:

- Acceder a la página de inicio del Portal de Clientes.
- Hacer clic en el enlace denominado *Crear una cuenta nueva*.



Ingresa tus credenciales o regístrate para crear una cuenta

 Identificación

 Contraseña

Ingresar

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Crear una cuenta nueva](#)

- En el formulario emergente diligenciar los datos de:
 - Cédula de ciudadanía (la cual se debe especificar sin separador de miles).
 - Correo electrónico.
 - Contraseña (esta debe ser mínimo de 8 caracteres).
 - Confirmación de la contraseña.

Crear Cuenta

Cédula de Ciudadanía

Correo Electrónico

Contraseña

Confirmar Contraseña

Registrar

Iniciar Sesión

- Presionar el botón *Registrar*. El sistema enviará automáticamente un email a la dirección de correo indicada y presentará en pantalla el mensaje “*se ha enviado un correo electrónico a [xxxx@xxx.com](#), por favor revisa tu bandeja de entrada para confirmar el proceso de registro*”.

Crear Cuenta

Se ha enviado un correo electrónico a correo@gmail.com, por favor revisa tu bandeja de entrada para confirmar el proceso de registro.

Aceptar

- Acceder a la bandeja de entrada del correo electrónico especificado, ubicar el mensaje recibido y confirmar el registro presionando el botón denominado “*Confirmar Registro*”.

Portal de Clientes

Para confirmar el proceso de registro haz clic en el siguiente enlace. Posteriormente ingresa con tu cédula de ciudadanía y tu contraseña al Portal.

Confirmar Registro

¿No funcionó? Copia la siguiente dirección en tu navegador web:

<http://www.ticonsoftware.com.co:8443/Postventa/servlet/com.postventa.wpregclicon?OO24N7All%2B4EEed2ZFh4X7qETOAyJqtGkP91yJKk%2Fb8E%3D>

- El sistema procesará la confirmación y visualizará el mensaje: “*El registro ha sido confirmado. Ingresa con tu cédula de ciudadanía y tu contraseña al Portal del Clientes.*”

Confirmación de Registro

El registro ha sido confirmado. Ingresa con tu cédula de ciudadanía y tu contraseña al Portal del Clientes.

Iniciar Sesión

- Por último presionar el botón *Iniciar Sesión* e ingresar al Portal de Clientes con el número de identificación y la contraseña especificada.

Ingreso al Portal de Clientes

Para ingresar al portal de clientes se debe proceder de la siguiente forma:

- Acceder a la página de inicio del Portal de Clientes.



Ingresa tus credenciales o regístrate para crear una cuenta

 Identificación

 Contraseña

Ingresar

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Crear una cuenta nueva](#)

- Diligenciar la identificación.
- Diligenciar la contraseña.
- Presionar el botón *Ingresar*.

NOTA: el ingreso al portal de clientes solo se podrá llevar a cabo si el cliente se ha registrado y ha confirmado el proceso de alta (desde el email recibido en la inscripción), en caso contrario, no podrá realizar el acceso.

Restablecer la Contraseña de Acceso al Portal de Clientes

Si un cliente ha olvidado la contraseña de acceso al Portal, puede restablecerla ejecutando la siguiente serie de pasos:

- Acceder a la página de inicio del Portal de Clientes.
- Hacer clic en el enlace denominado *¿Olvidaste tu Contraseña?*



Ingresa tus credenciales o regístrate para crear una cuenta

 Identificación

 Contraseña

Ingresar

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Crear una cuenta nueva](#)

- En el formulario emergente diligenciar los datos de: cédula de ciudadanía (sin separador de miles) y correo electrónico (debe corresponder con el email que se indicó al momento de registrarse en el Portal de Clientes).

Restablecer Contraseña

Para restablecer tu contraseña indica los datos a continuación:

Cédula de Ciudadanía

Correo Electrónico

Restablecer

Cancelar

- Presionar el botón *Restablecer*. Se visualizará el mensaje “*Se ha enviado un correo electrónico a xxx@xxx.com, por favor revisa tu bandeja de entrada para continuar con el proceso*”.

Restablecer Contraseña

Se ha enviado un correo electrónico a correo@gmail.com, por favor revisa tu bandeja de entrada para continuar con el proceso.

Aceptar

- Acceder a la bandeja de entrada del correo electrónico especificado, ubicar el mensaje recibido y confirmar la acción presionando el botón denominado “*Restablecer Contraseña*”.

Restablacer Contraseña - Portal de Clientes

Para confirmar el restablecimiento de tu contraseña haz clic en el siguiente enlace.

Restablecer Contraseña

¿No funcionó? Copia la siguiente dirección en tu navegador web:

www.ticonsoftware.com.co:8443/PostventaJavaEnvironment/servlet/com.postventa.wpregclicon?OO24N7AII%2B4EEd2ZFh4X7gf4JKuiQwD3d3cEv1xBFso%3D

- El sistema procesará la confirmación y solicitará los datos de la nueva contraseña.

Restablecer Contraseña

Indica los datos de tu Nueva Contraseña:

Nueva Contraseña

Confirmar Nueva Contraseña

Aceptar

- Por último presionar el botón *Aceptar* para finalizar el restablecimiento de la contraseña y acceder al Portal de Clientes.

Funcionalidades del Portal de Clientes

Cuando se ingresa al Portal de Clientes se visualiza en pantalla el nombre y la identificación de la persona que ha iniciado sesión, así como un resumen general de los negocios. Este resumen presenta: cantidad de inmuebles, cantidad de reformas, cantidad de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) radicadas y el listado de todos los negocios agrupados por proyecto.

OTALORA OSCAR IVÁN

C.C. 123456789

Usted tiene:  3 Inmuebles

 4 Reformas

 1 PQR

Proyecto: CASA BOSQUE

TR1-APTO1301

Estado: Al día. Pendiente firma de Promesa.

Tipo Inmueble: APARTAMENTO

Modelo: BOREAL

Negocio No. 1301



Proyecto: BOSQUES DEL VENADO

TR2-APTO1504

Estado: En Mora de 205 día(s). Pendiente firma de Promesa.

Tipo Inmueble: APARTAMENTO

Modelo: TIPO A

Negocio No. 12954



NOTA: por cada inmueble se presenta en pantalla el código, el estado (Al día, en Mora, etc.), el tipo de inmueble, el modelo y el número de negocio correspondiente.

Ver Inmuebles

Para consultar la información correspondiente de un inmueble se debe hacer clic en el icono “>” de la pantalla principal del Portal de Clientes.

Proyecto: CASA BOSQUE

TR1-APTO1301

Estado: Al día. Pendiente firma de Promesa.

Tipo Inmueble: APARTAMENTO

Modelo: BOREAL

Negocio No. 1301



Acto seguido se presentará una nueva pantalla similar a la siguiente imagen:

TR1-APTO1301		Negocio No. 1301	
Proyecto: CASA BOSQUE		13/02/2015	
Vendedor:	SALCEDO CAROLINA		Estado: Al día. Pendiente firma de Promesa.

Valor	349.207.040,00		
Valor Cuota Inicial	299.207.040,00	No. Cuotas	65
Subrogación	50.000.000,00		

Valor Pagado	349.207.040,00		
Saldo Cuota Inicial	0,00		
Saldo Total	0,00		

Valor Último Pago	50.000.000,00	Fecha	29/01/2018
Valor en Mora	0,00	Cuotas Mora	0
Intereses Mora	0,00	Días de Mora	0

 Información Detallada >

 Reformas (4) >

 PQR (1) >

 Extractos >

En la sección superior se exponen los datos básicos del inmueble tales como: código, número del negocio, nombre del proyecto, fecha del negocio, nombre del vendedor y estado del negocio.

TR1-APTO1301		Negocio No. 1301	
Proyecto: CASA BOSQUE		13/02/2015	
Vendedor:	SALCEDO CAROLINA		Estado: Al día. Pendiente firma de Promesa.

NOTA: desde un dispositivo móvil se puede efectuar una llamada al vendedor presionando el icono del teléfono.

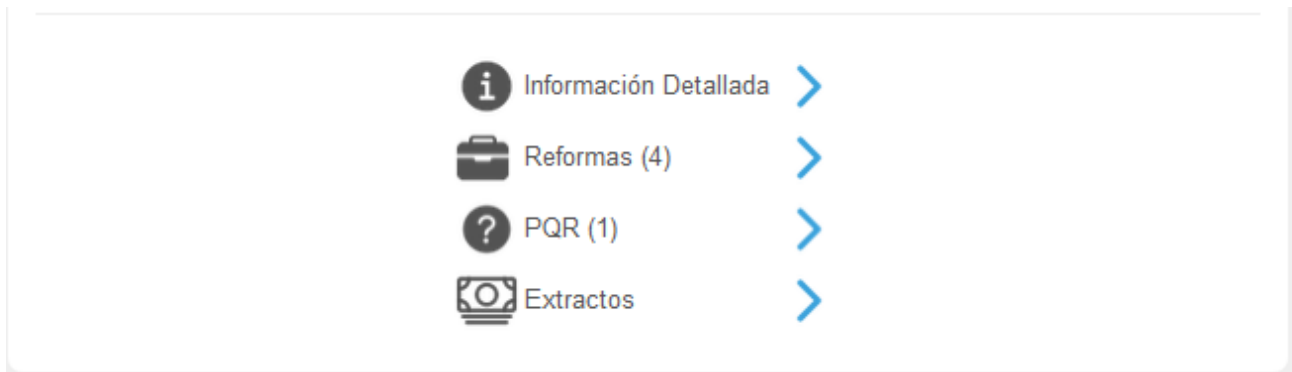
En la sección central se pueden observar los datos de: valor del negocio, valor de cuota inicial y número de cuotas, valor de subrogación, valor pagado a la fecha, saldo de la cuota inicial, saldo total, valor y fecha del último pago aplicado, valor y cantidad de cuotas en mora, valor por intereses de mora y días de mora.

Valor	349.207.040,00		
Valor Cuota Inicial	299.207.040,00	No. Cuotas	65
Subrogación	50.000.000,00		
Valor Pagado	349.207.040,00		
Saldo Cuota Inicial	0,00		
Saldo Total	0,00		
Valor Último Pago	50.000.000,00	Fecha	29/01/2018
Valor en Mora	0,00	Cuotas Mora	0
Intereses Mora	0,00	Días de Mora	0

En la sección inferior de la pantalla encontramos acceso a las funcionalidades de:

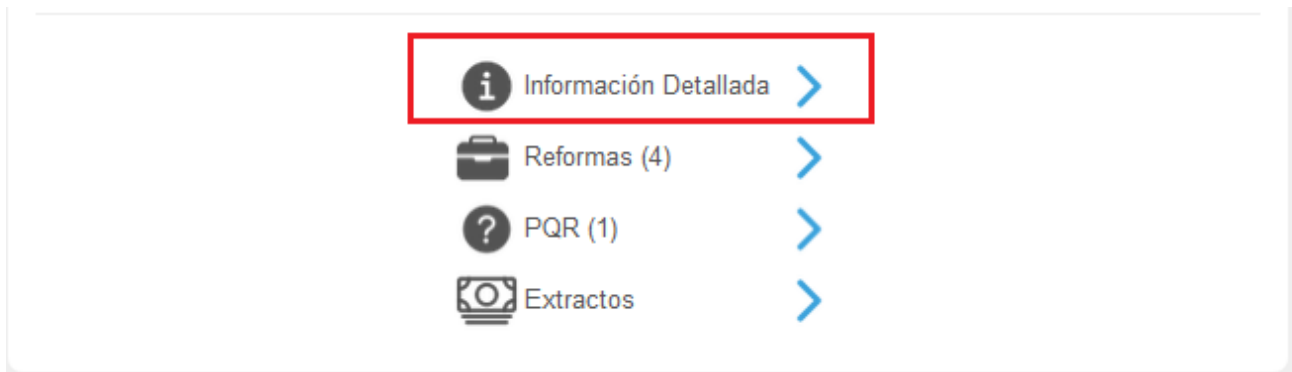
- Información Detallada.
- Reformas.

- PQR (Petición, Quejas y Reclamos).
- Extractos.



Información Detallada

Para ingresar a la Información detallada del inmueble haga clic en el icono “>”.



Este apartado permite ampliar los datos del inmueble consultado. Los datos que podemos observar en esta pantalla son:

- Tipo de inmueble.
- Modelo.
- Área de terraza (Mt2).
- Área construida (Mt2).
- Área privada (Mt2).
- Descripción del inmueble.
- Forma de pago pactada.
- Valor negociado.
- Fecha del negocio.
- Fecha de aprobación del negocio.
- Fecha de entrega del inmueble o en su defecto las fechas programadas para la entrega del mismo.

TR1-APTO1301

Negocio No. 1301

Proyecto: CASA BOSQUE

13/02/2015

Vendedor: SALCEDO CAROLINA



Estado: Al día. Pendiente firma de Promesa.

Tipo Inmueble APARTAMENTO

Modelo BOREAL Area Terraza M2 5,7000

Area Construida M2 99,9900 Area Privada M2 91,3900

Descripción Inmueble Los apartamentos de 99.99m2 de área construida y 91.39m2 de área privada, constan de Alcoba principal con baño, dos alcobas auxiliares, baño auxiliar, hall de tv, sala comedor, cocina, patio de ropas y baño social. Para este modelo de apartamento es asignado un parqueadero privado.

Forma Pago Contado Valor Negociado 349.207.040,00

Fecha Negocio 13/02/2015 Fecha Aprobación 26/05/2015

Fecha Programada de Entrega Entre el 30/03/2017 y el 30/05/2017

Reformas

Para ver el listado de reformas generadas para el inmueble consultado o solicitar una nueva reforma, se hace clic en el icono “>”.

 Información Detallada >

 Reformas (4) >

 PQR (1) >

 Extractos >

Este apartado lista las diferentes reformas solicitadas y/o tramitadas por el cliente para el inmueble. Por cada reforma se exponen los datos básicos de:

- Código del inmueble.
- Valor de la Reforma.
- Descripción general de la reforma.
- Fecha de solicitud.
- Estado de la Reforma (Proceso, Cita Agendada, Aprobada por la Empresa, Aprobada por el Cliente, Negociada, etc.)

 Agregar Reforma	
Proyecto: CASA BOSQUE	
TR1-APTO1301	3.568.040,00
REFORMA SOLICITADA 8 SEPTIEMBRE DE 2016	
20/12/2016	
Negociado	> 
TR1-APTO1301	5.000.000,00
Acabados de Cocina	
12/06/2020	
Aprobada por Empresa (Cotizada)	> 

Ver Reforma

Para ver la información relacionada a una reforma específica, haga clic en el icono “>” que se encuentra en la parte derecha del listado.

Proyecto: CASA BOSQUE

TR1-APTO1301

3.568.040,00

REFORMA SOLICITADA 8 SEPTIEMBRE DE 2016

20/12/2016

Negociado



Se presentará en pantalla una imagen similar a la expuesta a continuación:

Fecha

20/12/2016

Estado

Negociado

Descripción General

REFORMA SOLICITADA 8 SEPTIEMBRE DE 2016

Detalle de Reforma



Agregar Reformas

Para solicitar una reforma sobre un determinado inmueble se deben seguir los siguientes pasos:

- Acceder al listado de Reformas.
- Hacer clic en el botón *Agregar Reforma*.



Agregar Reforma

Proyecto: CASA BOSQUE

TR1-APTO1301

3.568.040,00

REFORMA SOLICITADA 8 SEPTIEMBRE DE 2016

20/12/2016

Negociado



NOTA: tenga en cuenta que el negocio debe estar al día, por tanto no pueden existir cuotas en mora para el negocio.

- En la ventana emergente diligenciar la descripción general, el detalle de la reforma a solicitar y presionar el botón “Registrar”.

Fecha

22/07/2020

Descripción General

Detalle de Reforma

Registrar

Cancelar

- El cliente recibirá un email informándole que se ha dado de alta una solicitud en el Portal de Clientes. La reforma registrada se visualizará en el listado de reformas del inmueble.

Aprobación de Reformas

Cada vez que un cliente accede al portal y existen reformas pendientes para su aprobación, se emite una notificación en pantalla para informarle de la novedad, tal y como se puede observar en la imagen a continuación.

Resumen de Negocios

OTALORA OSCAR IVÁN

C.C. 123456789

Información
 Ud tiene 1 Reformas Pendientes de Aprobación.

Usted tiene:

-  3 Inmuebles
-  4 Reformas
-  1 PQR

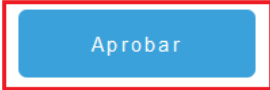
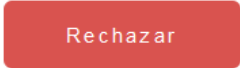
Para Aprobar una reforma solicitada se deben seguir los siguientes pasos (*tenga en cuenta que la reforma debe estar previamente “Aprobada por la Empresa”*):

- Acceder al listado de Reformas.
- Hacer clic en el icono “>” que se encuentra en la parte derecha de la reforma.

TR1-APTO1301	5.000.000,00
Acabados de Cocina	
12/06/2020	
Aprobada por Empresa (Cotizada)	 

- En la ventana emergente hacer clic en el botón *Aprobar*.

Fecha	12/06/2020
Estado	Aprobada por Empresa (Cotizada)
Descripción General	Acabados de cocina
Detalle de Reforma	Se solicita cambio en los acabados de la cocina del inmueble

- La reforma cambiará a estado *Aprobada por Cliente*.

Rechazar Reformas

Para Rechazar una reforma solicitada se deben seguir los siguientes pasos (*tenga en cuenta que la reforma debe estar previamente “Aprobada por la Empresa”*):

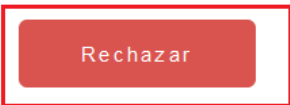
- Acceder al listado de Reformas.
- Hacer clic en el icono “>” que se encuentra en la parte derecha de la reforma.

TR1-APTO1301	5.000.000,00
Acabados de Cocina	
12/06/2020	
Aprobada por Empresa (Cotizada)	 

- En la ventana emergente hacer clic en el botón *Rechazar*.

Fecha	12/06/2020
Estado	Aprobada por Empresa (Cotizada)
Descripción General	Acabados de cocina
Detalle de Reforma	Se solicita cambio en los acabados de la cocina del inmueble

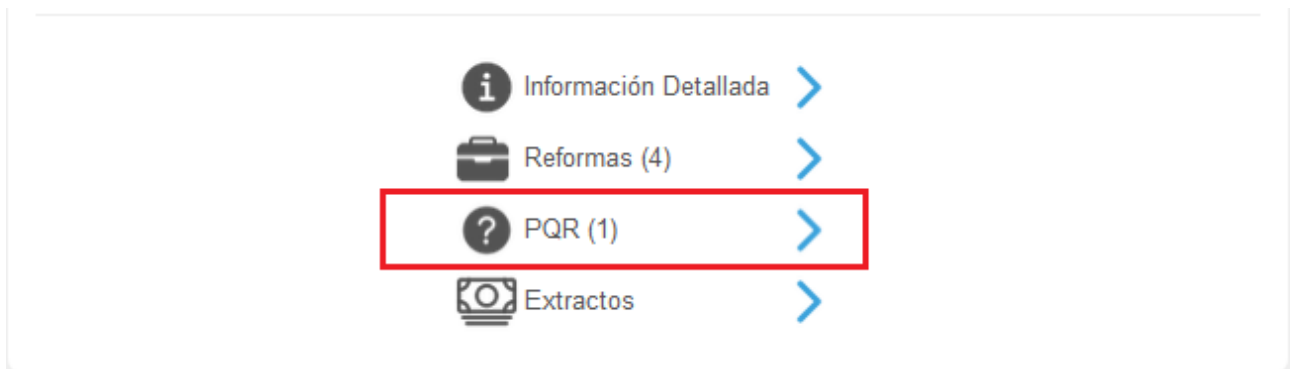




- La reforma cambiará a estado *Rechazada por Cliente*.

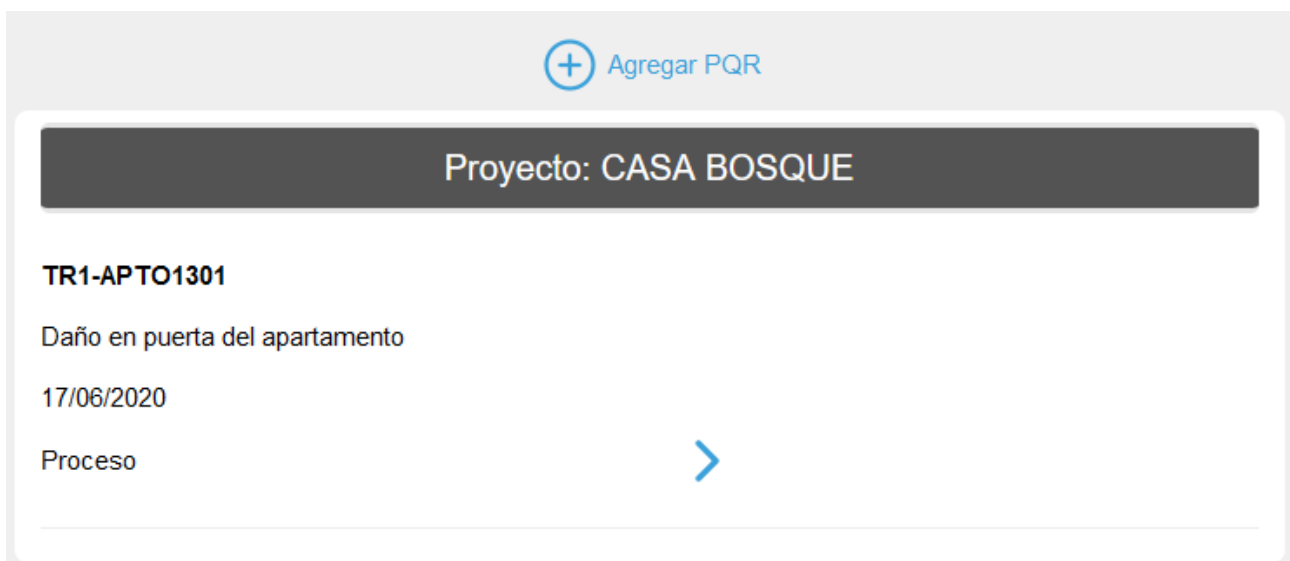
Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Para ver el listado de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) para el inmueble consultado o radicar una nueva, haga clic en el icono “>” del enlace *PQR*.



Este apartado lista las diferentes peticiones, quejas y reclamos radicadas por el cliente para el inmueble. Por cada registro se exponen los datos básicos de:

- Código del inmueble
- Descripción general de la PQR.
- Fecha de registro.
- Estado de la PQR.



Ver PQR

Para ver la información relacionada a una PQR específica, haga clic en el icono “>” que se encuentra en la parte derecha del listado.

Proyecto: CASA BOSQUE

TR1-APTO1301

Daño en puerta del apartamento

17/06/2020

Proceso



Se presentará en pantalla una imagen similar a la expuesta a continuación:

Fecha	17/06/2020
Estado	Proceso
Descripción General	Daño en puerta del apartamento
Detalle de PQR	Al revisar el inmueble se evidencia un daño en la puerta de la habitación principal

Agregar Petición, Queja o Reclamo (PQR)

Para radicar una Petición, Queja o Reclamo (PQR) sobre un determinado inmueble se deben seguir los siguientes pasos:

- Acceder al listado de PQR del inmueble.
- Hacer clic en el botón *Agregar PQR*.



Agregar PQR

Proyecto: CASA BOSQUE

TR1-APTO1301

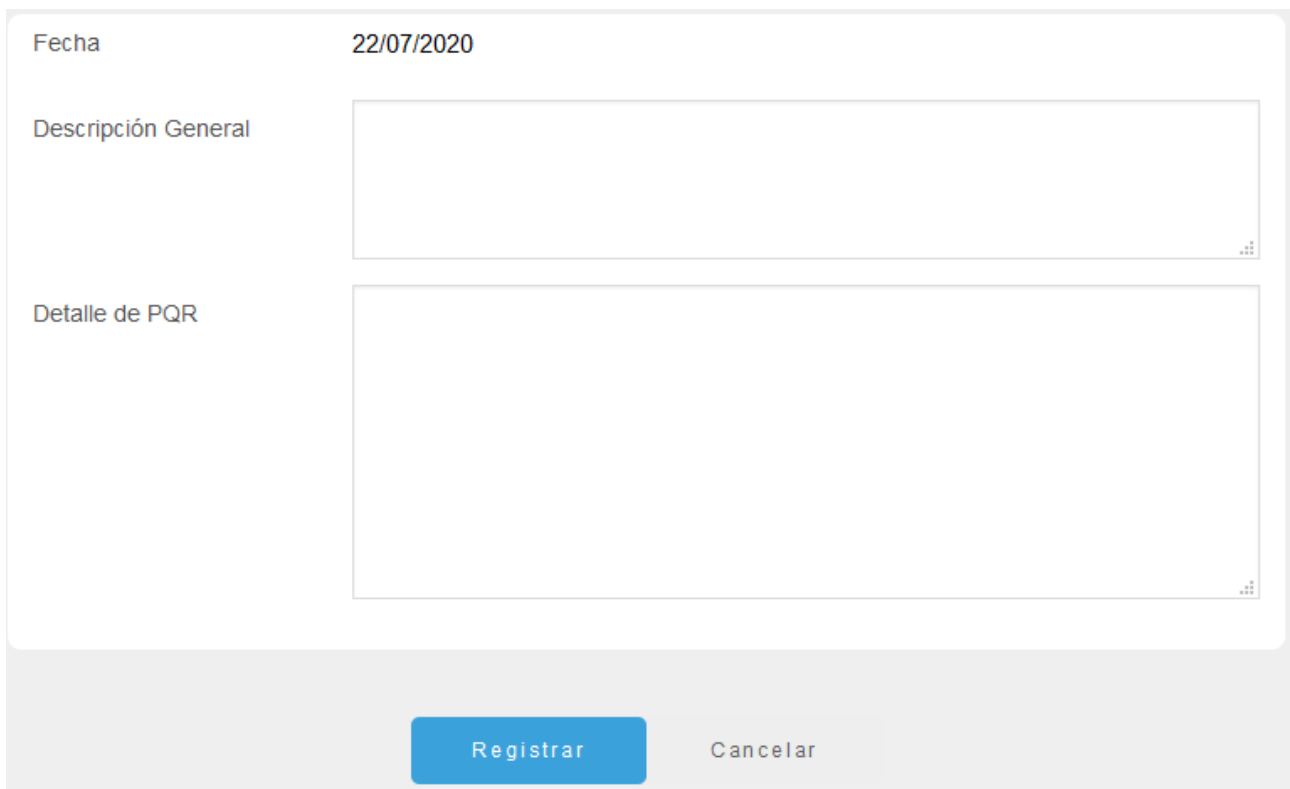
Daño en puerta del apartamento

17/06/2020

Proceso



- En la ventana emergente diligenciar la descripción general y el detalle de la Petición, Queja o Reclamo y presionar el botón “*Registrar*”.



Fecha 22/07/2020

Descripción General

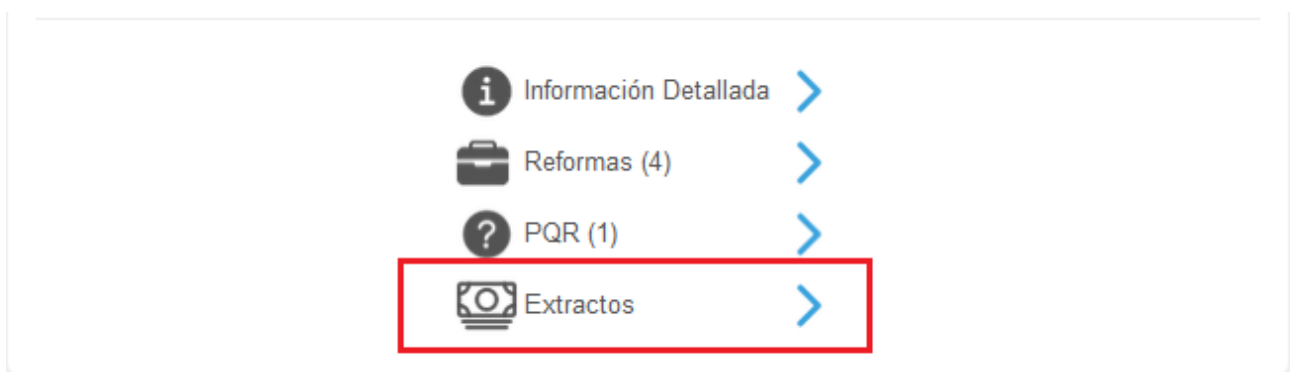
Detalle de PQR

Registrar Cancelar

- La información se visualizará en el listado de PQR del inmueble.

Extractos

Para consultar el listado de extractos disponibles para un inmueble, acceda a la información del negocio deseado y haga clic en el icono “>” del enlace *Extractos*.



Esta funcionalidad permite que el cliente descargue los diferentes extractos del negocio. Dichos extractos se generan por medio de archivos en formato PDF. A continuación se pueden observar las opciones disponibles en el Portal de Clientes.

TR1-APTO1301

Negocio No. 1301

Proyecto: CASA BOSQUE

13/02/2015

Vendedor: SALCEDO CAROLINA



Estado: Al día. Pendiente firma de Promesa.



Estado de Cuenta



Extracto Novedades



Certificado Cartera Total



Certificado Cartera Anual (Con Fiducia)



Certificado Cartera Anual (Excluye Pagos de Fiducia)

Regresar

NOTA: para descargar un extracto presione el icono o el nombre del documento deseado.

Ejemplo: estructura de un Estado de Cuenta generado desde el Portal de Clientes:

ESTADO DE CUENTA POR CLIENTE

Cliente	7841620	Tipo: Principal				Dirección		Tel		
Cliente	1519748	Tipo: Codeudor				Dirección		Tel		
Negocio	1301	Inmueble	CASA BOSQUE	TR1-APTO1301					Fecha de corte	22/07/2020
Vir. negocio	349.207.040,00	Cuota inicial	191.518.030,00	Cuota Final	157.689.010,00	Int. financiación	0,00	Tasa int. mora	14,40	
Saldo Total	0,00	Saldo inicial	0,00	Saldo Final	0,00	Saldo Vencido	0,00	For. pago	Contado	
PLAN DE PAGOS										
Cuota No.	Vence	Tipo	Estado	Dias Mora	Valor Capital	Saldo capital	Inter. Financ.	Saldo int Fina	Interes Mora	Saldo Int mora
1	26/11/2013	Separacion	Pagada	0	1.000.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2	30/06/2014	Cierre	Pagada	0	30.000.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	30/06/2014	Cierre	Pagada	0	16.381.950,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	30/07/2014	Cierre	Pagada	0	2.800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	30/08/2014	Cierre	Pagada	0	2.800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6	30/09/2014	Cierre	Pagada	0	2.800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7	31/10/2014	Cierre	Pagada	0	2.800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8	30/11/2014	Cierre	Pagada	0	2.800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	31/12/2014	Cierre	Pagada	0	2.800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	31/01/2015	Cierre	Pagada	0	2.800.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00