

MANUAL DE USUARIO

DISEÑO, DESARROLLO Y DESPLIEGUE DE UNA APLICACIÓN WEB PARA EL
REGISTRO DE PAGO DE ADMINISTRACIÓN, AGENDAMIENTO DE ZONAS
COMUNES Y GESTIÓN DE PQRS DEL CONJUNTO RESIDENCIAL “EL
DORADO” UBICADO EN NILO CUNDINAMARCA PARA EL 2025

ISABELLA CASTRILLON GUZMAN

BRIYITH CAROLINA JIMENEZ CRUZ

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
SECCIONAL DEL ALTO MAGDALENA
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
GIRARDOT, CUNDINAMARCA

2025

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	DESCRIPCION GENERAL DEL SISTEMA	2
3.	DESCRIPCION DE LAS OPCIONES DEL MENÚ	3
4.	DESCRIPCION Y FUNCIONABILIDAD DE LAS PANTALLAS DEL SISTEMA.....	8
4.1.	VISTA DEL RESIDENTE.....	8
4.1.1.	Módulo de Reservas	15
4.1.2.	Módulo de PQRS	20
4.1.3.	Módulo de Pagos de Administración	24
4.2.	VISTA DE LA ADMINISTRADORA.....	29
4.2.1.	Módulo de Gestión de usuarios	36
4.2.2.	Módulo de Reservas	39
4.2.3.	Módulo de PQRS	42
4.2.4.	Módulo de Pagos de Administración	45
4.2.5.	Módulo de configuración del aplicativo.....	48
5.	DESCRIPCION DE LOS REPORTES DEL SISTEMA	67
6.	INTERPRETACION DE MENSAJES Y ERRORES	68
7.	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIR EN CASO DE FALLOS.....	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Vista de inicio	9
Figura 2 Autenticación de credenciales para el ingreso a la cuenta	10
Figura 3 Usuario o contraseña incorrecta	10
Figura 4 Acceso para la recuperación de contraseña	11
Figura 5 Recuperación de la contraseña	12
Figura 6 Recuperación de la contraseña por medio del correo electrónico.....	12
Figura 7 Vista para Restablecer contraseña	13
Figura 8 Vista principal del residente	14
Figura 9 Vista para la edición de datos del usuario	14
Figura 10 Lista de las reservas	15
Figura 11 Vista para el agendamiento de reservas	16
Figura 12 Validaciones para el agendamiento de la reserva	17
Figura 13 Validación de campos en el agendamiento de las reservas	17
Figura 14 Mensaje confirmación de reserva agendada	18
Figura 15 Mensaje de confirmacion del comprobante subido y la reserva a espera de aprobación	18
Figura 16 Panel principal de reservas con opciones de descarga de recibo, edición y eliminación	19
Figura 17 Cambio de estado de las reservas.....	20
Figura 18 Vista de las PQRS.....	21
Figura 19 Creación de los PQRS	22
Figura 20 Listado de PQRS.....	22
Figura 21 Detalle de la solicitud	23
Figura 22 Mensaje de confirmacion para eliminar la PQRS	24
Figura 23 Modulo pagos de Administración	25
Figura 24 Recibo de pago de administración.....	25
Figura 25 Detalles de los pagos realizados	26
Figura 26 Modificación del abono realizado.....	26

Figura 27 Detalles del pago.....	27
Figura 28 Detalles de los pagos realizados durante el mes	28
Figura 29 Histórico pagos de administración	28
Figura 30 Pago total de la administración	29
Figura 31 Vista de inicio	30
Figura 32 Autenticación de credenciales para el ingreso a la cuenta.....	31
Figura 33 Usuario o contraseña incorrecta	31
Figura 34 Acceso para la recuperación de contraseña	32
Figura 35 Recuperación de la contraseña	33
Figura 36 Recuperación de la contraseña por medio del correo electrónico	33
Figura 37 Vista para Restablecer contraseña	34
Figura 38 Vista principal del sistema y módulos disponibles	35
Figura 39 Perfil de la administradora con opción para editar información.....	36
Figura 40 Gestión de usuarios registrados	37
Figura 41 Registro de usuarios	38
Figura 42 Validación de la contraseña	39
Figura 43 Listado de reservas con sus respectivos estados	40
Figura 44 Detalles de la reserva.....	41
Figura 45 Mensaje de confirmacion de la aprobación de la reserva	41
Figura 46 Mensaje para indicar el motivo del rechazo de la reserva.....	42
Figura 47 Listado de PQRS con sus respectivos estados	43
Figura 48 Detalle de la PQRS	43
Figura 49 Asignación de las PQRS	44
Figura 50 Historial de las PQRS.....	45
Figura 51 Vista todos los pagos de los residentes.....	46
Figura 52 Vista para aprobar o rechazar el pago.....	46
Figura 53 Mensaje de aprobación o rechazo del pago	47
Figura 54 Actualización del abono y saldo de los residentes.....	48
Figura 55 Configuración del aplicativo	48
Figura 56 Configuración general	49

Figura 57 Creación de roles	50
Figura 58 Gestión de roles	51
Figura 59 Mensaje de confirmación para editar roles	52
Figura 60 Editar los roles existentes	52
Figura 61 Lista de unidades residenciales	53
Figura 62 Editar una unidad residencial	53
Figura 63 Eliminar una unidad residencial	54
Figura 64 Vista para la creación de unidades residenciales	54
Figura 65 Creación de nueva torre.....	54
Figura 66 Creación de nuevo apartamento.....	55
Figura 67 Asignación de la unidad residencial creada.....	55
Figura 68 Creación de nuevos espacios	56
Figura 69 Editar los espacios de la reserva	56
Figura 70 Eliminar espacio de reservas	57
Figura 71 Lista de descripción de las PQRS.....	57
Figura 72 Nueva descripción de PQRS.....	58
Figura 73 Actualización de la tarifa de administración	58
Figura 74 Tipo de Reporte a consultar	59
Figura 75 Selecccion del estado de la reserva	60
Figura 76 Selección de la unidad residencial y las fechas.....	60
Figura 77 Tipo de Reporte de PQRS.....	61
Figura 78 Selección de la unidad residencial y las fechas.....	62
Figura 79 Selecciona el estado del pago de administración.....	62
Figura 80 Reporte por usuarios.....	63
Figura 81 Vista módulo de auditoria.....	64
Figura 82 Registro de actividad por usuario.....	64
Figura 83 Visualización y descarga de archivos	65
Figura 84 Vista para descargar copias de seguridad	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Módulo de Reservas	3
Tabla 2 Módulo de PQRS	3
Tabla 3 Módulo de Pagos de Administración	4
Tabla 4 Módulo de Usuarios	4
Tabla 5 Módulo de Reservas administradora	5
Tabla 6 Módulo de PQRS administradora	5
Tabla 7 Módulo de Pagos de Administración	5
Tabla 8 Módulo de Configuración	6
Tabla 9 Módulo de Reportes.....	6
Tabla 10 Módulo de Auditoria	6
Tabla 11 Módulo de Búsqueda de comprobantes	7
Tabla 12 Mensajes de error.....	68
Tabla 13 Mensajes de confirmación	69
Tabla 14 Procedimientos en caso de fallos	70

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de usuario está diseñado para orientar a los residentes, administradores y demás actores del conjunto residencial El Dorado en el uso adecuado del sistema web desarrollado para la gestión de procesos administrativos. Esta herramienta permite realizar pagos de administración, agendar zonas comunes, gestionar PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), entre otras funcionalidades clave para mejorar la comunicación en la administración del conjunto.

La importancia de este manual radica en facilitar la interacción de los usuarios con la plataforma del conjunto residencial *El Dorado*, asegurando que puedan acceder de forma sencilla y segura a sus funciones. Además, permite comprender el funcionamiento de cada módulo, conocer las funcionalidades disponibles y utilizarlas de manera autónoma y eficiente, optimizando la gestión y el uso adecuado del sistema.

Aquí encontrará instrucciones paso a paso, explicaciones de cada módulo, capturas de pantalla y recomendaciones que le permitirán utilizar el sistema correctamente, incluso si no cuenta con conocimientos técnicos avanzados. Su finalidad es garantizar una experiencia de uso intuitiva, mejorar la interacción con la plataforma y fortalecer la gestión digital dentro del conjunto residencial El Dorado.

2. DESCRIPCION GENERAL DEL SISTEMA

El sistema desarrollado para el conjunto residencial El Dorado es una plataforma web que permite gestionar de manera digital y centralizada procesos administrativos clave. Entre sus principales funciones se encuentran el pago de administración, la gestión y agendamiento de zonas comunes, el manejo de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), el control de usuarios y roles, la generación de reportes y la trazabilidad de acciones a través del módulo de auditoría. Este sistema está diseñado con una interfaz amigable, accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, y cuenta con mecanismos de seguridad que garantizan la confidencialidad de la información. Su objetivo es optimizar la administración del conjunto, mejorar la comunicación entre los residentes y la administración, y facilitar la toma de decisiones mediante el acceso a información clara y actualizada.

3. DESCRIPCION DE LAS OPCIONES DEL MENÚ

El menú de navegación del sistema está diseñado para facilitar tanto a la administradora como a los residentes la gestión de procesos en el conjunto residencial. A continuación, se detallan las funcionalidades y características de cada sección:

FUNCIONALIDADES PARA RESIDENTES

Tabla 1 Módulo de Reservas

Funcionalidad	Descripción
Agendar reserva	Permite solicitar una reserva de zonas comunes.
Ver trazabilidad de reserva	Muestra el estado y seguimiento del agendamiento.
Descargar comprobante	Permite descargar el comprobante de la reserva aprobada.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 2 Módulo de PQRS

Funcionalidad	Descripción
Radicar PQRS	Permite registrar una solicitud o queja en el sistema.
Ver trazabilidad de PQRS	Muestra el seguimiento del estado de la PQRS.
Descargar trazabilidad	Permite descargar el historial de la PQRS en archivo.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 3 Módulo de Pagos de Administración

Funcionalidad	Descripción
Realizar abonos	Permite pagar parcial o totalmente la administración.
Descargar factura	Genera la factura para realizar el pago.
Subir comprobante	Permite cargar el soporte del pago realizado.
Ver historial de pagos	Muestra el detalle de todos los pagos realizados por el residente.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

FUNCIONALIDADES PARA ADMINISTRADORA

Tabla 4 Módulo de Usuarios

Funcionalidad	Descripción
Crear usuario	Permite registrar un nuevo usuario.
Editar usuario	Modifica los datos de un usuario existente.
Inhabilitar usuario	Desactiva temporalmente el acceso de un usuario.
Cambiar contraseña	Cambia la contraseña de un usuario específico.
Filtros	Permite la búsqueda rápida de la información.
Exportar a Excel	Permite descargar el listado de usuarios en formato Excel.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 5 Módulo de Reservas administradora

Funcionalidad	Descripción
Aprobar o rechazar reservas	Permite gestionar las solicitudes de reserva.
Ver agenda	Visualiza las reservas por fechas y espacios.
Filtros	Permite la búsqueda rápida de la información.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 6 Módulo de PQRS administradora

Funcionalidad	Descripción
Asignar PQRS	Permite definir el responsable de atender la PQRS.
Responder PQRS	Gestiona la respuesta al solicitante.
Filtros	Permite la búsqueda rápida de la información.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 7 Módulo de Pagos de Administración

Funcionalidad	Descripción
Aprobar o rechazar pagos	Valida los pagos realizados por los residentes.
Ver historial de pagos	Consulta el detalle de pagos por cada residente.
Filtros	Permite la búsqueda rápida de la información.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 8 Módulo de Configuración

Sección	Funcionalidad
Configuración general	Modifica los datos del conjunto residencial.
Configuración de roles	Crea, edita, elimina roles y asigna permisos.
Configurar torres/apartamentos	Crea, edita, elimina unidades residenciales.
Configurar reservas	Crea, edita, elimina zonas comunes.
Configurar PQRS	Crea, edita, elimina descripciones de cada tipo.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 9 Módulo de Reportes

Tipo de Reporte	Descripción
Reservas	Confirmadas, en espera, canceladas.
PQRS	Registradas, en proceso, finalizadas, vencidas.
Pagos de administración	Al día, deudores, por unidad residencial.
Usuarios	Habilitados, inhabilitados, por rol.
Exportación	Todos los reportes se pueden exportar en Excel y PDF.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 10 Módulo de Auditoria

Funcionalidad	Descripción
Consultar historial de usuarios	Revisa todas las actividades realizadas por cada usuario del sistema.
Filtros	Permite la búsqueda rápida de la información.

Exportar auditoría	Se puede exportar en formatos Excel y PDF.
--------------------	--

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Tabla 11 Módulo de Búsqueda de comprobantes

Funcionalidad	Descripción
Buscar archivos cargados	Permite ubicar archivos subidos por los usuarios.
Ver o descargar archivos	Visualiza o descarga los archivos de soporte.
Filtros	Permite la búsqueda rápida de la información.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4. DESCRIPCION Y FUNCIONABILIDAD DE LAS PANTALLAS DEL SISTEMA

En esta sección se detallan las diferentes vistas que conforman el sistema, tanto para los residentes como para la administradora, explicando su estructura, funcionalidades y requisitos de uso. Cada módulo presenta opciones específicas para los distintos tipos de usuarios, permitiendo una interacción eficiente, segura y acorde con sus permisos.

Para ingresar a la plataforma web, debe utilizar el siguiente enlace: <https://conjuntoresidencialportaldeltamarindo.com/>, el cual debe copiar y pegar en el navegador de su preferencia (como Google Chrome, Mozilla Firefox, entre otros). El acceso al sistema estará limitado según el rol y los permisos asignados. En el caso de los residentes, tendrán acceso únicamente a los módulos principales: agendamiento de zonas comunes, radicación de PQRS y pagos de administración y la administradora tendrá acceso a todos los módulos.

4.1. VISTA DEL RESIDENTE

En esta vista, con un tono amarillo dorado, se accede a todos los módulos disponibles para los residentes. Desde aquí, se pueden realizar gestiones como el agendamiento de zonas comunes, la radicación de PQRS y el pago de administración. Es importante destacar que el residente puede descargar su recibo de pago y, una vez efectuado el pago, cargar el comprobante correspondiente para su aprobación.

Página Principal

Al ingresar al sistema, el usuario visualizará el panel de bienvenida, donde se muestra la información general del conjunto residencial. En la parte superior derecha, se encuentran los botones **"Inicio"** (para regresar a la página principal) y

"Iniciar sesión" (para acceder al sistema mediante las credenciales proporcionadas).

Figura 1 Vista de inicio



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Después de seleccionar el botón **"Iniciar sesión"**, se accede al formulario de autenticación. En el campo de **usuario** se debe ingresar el correo electrónico registrado, y en el campo de **contraseña** se debe escribir la clave correspondiente. Es importante resaltar que, si no se cumplen los requisitos establecidos para la contraseña, el acceso será denegado. Al completar ambos campos correctamente y confirmar, el usuario ingresará al portal para navegar y utilizar las funcionalidades del sistema.

Figura 2 Autenticación de credenciales para el ingreso a la cuenta

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Si se ingresa el usuario o la contraseña de forma incorrecta, como se muestra en la **Figura 3**, el sistema desplegará un mensaje de alerta indicando que las credenciales no son válidas. Adicionalmente, en el recuadro rojo se encuentra la opción para visualizar la contraseña mientras se escribe, facilitando su verificación.

Figura 3 Usuario o contraseña incorrecta

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Por otro lado, se encuentra la opción "**¿Olvidaste tu contraseña?**", al hacer clic en "**Recupérala aquí**", el sistema permite iniciar el proceso de recuperación de acceso.

Figura 4 Acceso para la recuperación de contraseña

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado Inicio Iniciar Sesión

Iniciar Sesión
Accede a tu cuenta

Usuario:
Ingresar tu usuario

Contraseña:
Ingresar tu contraseña

- ✓ Minúsculas y Mayúsculas
- ✓ Número (0-9)
- ✓ Carácter especial (!@#\$%&*)
- ✓ Al menos 10 caracteres

☐ Mostrar contraseña

Ingresar

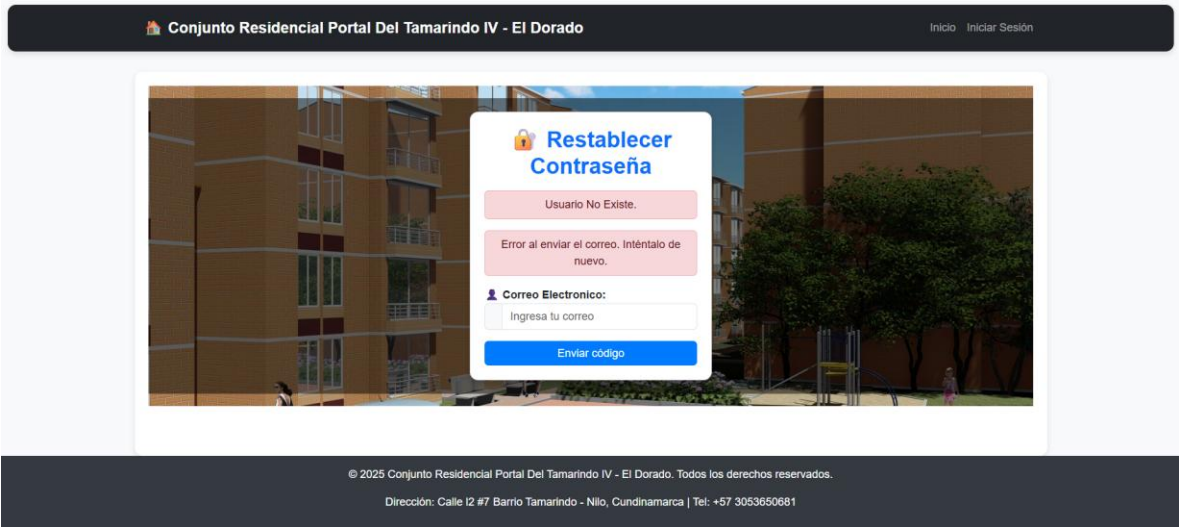
¿Olvidaste tu contraseña?
[Recupérala aquí](#)

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado. Todos los derechos reservados.
Dirección: Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Ciudad Panamá | Tel: +57-3053650681

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez se haga clic en "Recupérala aquí", el sistema redirige a una nueva ventana donde el usuario debe ingresar su correo electrónico y presionar el botón "Enviar código". Si el correo ingresado no está registrado en el sistema, aparecerá un mensaje de error indicando que dicho correo no existe.

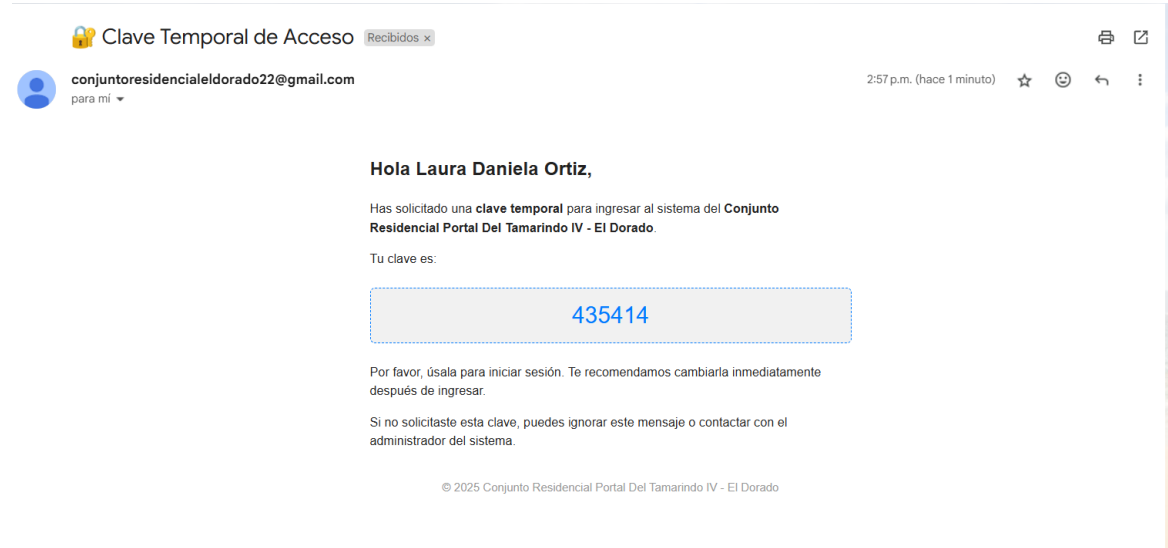
Figura 5 Recuperación de la contraseña



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al correo electrónico registrado llegará una clave temporal (posiblemente en la bandeja de entrada o en la bandeja de spam). Con esta clave, que se muestra en el recuadro rojo, el usuario debe dirigirse nuevamente a la ventana principal del sistema (como se observa en la **Figura 7**), ingresar su correo electrónico y la clave temporal para continuar con el acceso.

Figura 6 Recuperación de la contraseña por medio del correo electrónico



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Después de ingresar el correo electrónico y la clave temporal, se debe hacer clic en “Ingresar”. El sistema redirige a la vista “Restablecer contraseña”, donde el usuario podrá ingresar una nueva contraseña, confirmarla y luego hacer clic en “Cambiar contraseña” para finalizar el proceso. Si las contraseñas no cumplen con los requisitos establecidos, se mostrará un mensaje indicando que no se cumplen dichos criterios.

Figura 7 Vista para Restablecer contraseña

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Contraseña inválida
La contraseña no cumple con los requisitos.

Restablecer Contraseña
Ingresa tu nueva contraseña

Nueva Contraseña:

.....

- ✓ Minúsculas y Mayúsculas
- ✓ Número (0-9)
- ✓ Carácter especial (*!@#\$%&')
- ✓ Al menos 10 caracteres

Confirmar Contraseña:

.....

☐ Mostrar contraseñas

✓ Las contraseñas coinciden.

Cambiar Contraseña

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez dentro del portal, se visualizan seis módulos principales con los cuales el residente puede interactuar. Además, en la misma vista se muestra información general del conjunto, como la dirección y el número de teléfono de contacto.

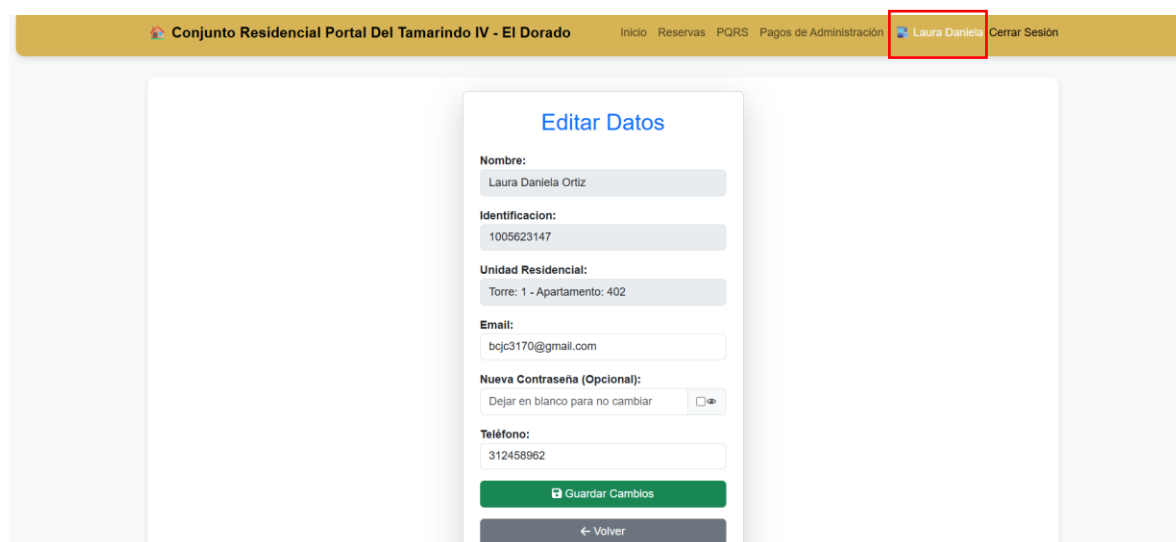
Figura 8 Vista principal del residente



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En la parte superior derecha, dentro del recuadro de color rojo donde aparece el nombre del usuario, se puede acceder a su información personal y editar tanto el correo electrónico como el número de teléfono.

Figura 9 Vista para la edición de datos del usuario



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.1.1. Módulo de Reservas

En este módulo se permite la gestión de reservas de zonas comunes y la visualización del historial de reservas. El residente podrá agendar, descargar el recibo de pago y cargar el comprobante correspondiente. Una vez aprobado por la administradora, se podrá descargar el comprobante de la reserva con toda la información registrada.

Para realizar una reserva, el usuario debe hacer clic en el botón "Agendar" y completar todos los campos con la información solicitada en el formulario.

Figura 10 Lista de las reservas



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al hacer clic en "**Agendar**", se despliega un formulario en el que el usuario debe completar los siguientes datos para la reserva:

- **Espacio de la reserva:** Seleccionar el espacio que se desea reservar.
- **Fecha:** La reserva debe realizarse con al menos dos días de anticipación.
- **Horario:** El horario está dividido en dos bloques:
 - **Diurno:** de 8:00 AM a 3:00 PM

- **Nocturno:** de 3:00 PM a 8:00 PM
- **Descripción:** Ingresar una descripción detallada del evento a realizar, que no debe superar los 300 caracteres.

Figura 11 Vista para el agendamiento de reservas

The screenshot shows a web application interface for a residential complex. The header bar is yellow and contains the name 'Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado' along with navigation links: 'Inicio', 'Reservas', 'PQRS', 'Pagos de Administración', and a user profile 'Laura Daniela' with a 'Cerrar Sesión' link. The main content area features a white modal window titled 'Reserva Uso del Salón Comunal'. Inside this modal, there are four sections: 'Selecciona El Espacio' with a dropdown menu, 'Fecha de la Reserva' with a date picker, 'Horario' with a radio button for 'Diurno (8am - 3pm)', and 'Descripción (máx. 300 caracteres)' with a text area. At the bottom of the modal are two buttons: 'Agendar' (blue) and 'Cancelar' (grey). The footer of the page is yellow and contains copyright information '© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado' and contact details: 'Calle 12 #17 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca' and 'Tel: +57 3053650661'.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

El sistema incluye las siguientes validaciones para garantizar que la reserva se realice correctamente: Si se selecciona una fecha para el mismo día de la reserva, el sistema mostrará un mensaje indicando que la reserva debe realizarse con al menos dos días de anticipación.

Figura 12 Validaciones para el agendamiento de la reserva

The screenshot shows a web form titled "Reserva Uso del Salón Comunal". At the top, a red error message states: "No es posible reservar el salón en la fecha seleccionada, ya que se debe reservar con al menos dos días de anticipación." Below this, the form fields are: "Selecciona El Espacio" (a dropdown menu with "Seleccione un espacio"), "Fecha de la Reserva" (a date picker showing "dd/mm/aaaa"), "Horario" (a time slot selector showing "Diurno (8am - 3pm)"), and "Descripción (máx. 300 caracteres)" (a text area with the placeholder "Escribe el motivo de la reserva...").

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Todos los campos del formulario deben ser completados. Si algún campo está vacío, el sistema no permitirá continuar con la reserva.

Figura 13 Validación de campos en el agendamiento de las reservas

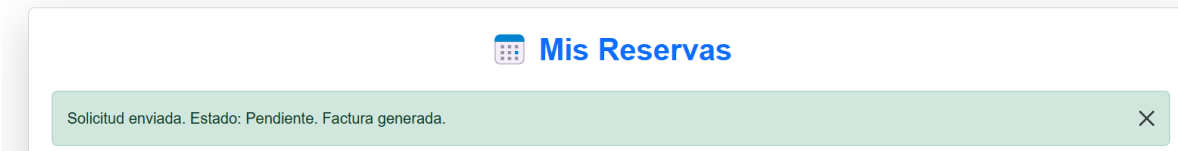
This screenshot shows the same form as Figure 12, but with data entered: "Salon 1 - Salon Principal" in the space dropdown, "30/04/2025" in the date picker, and "Nocturno (3pm - 8pm)" in the time slot selector. The description text area is highlighted with a blue border, and a yellow warning icon with the text "Completa este campo" is positioned below it.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez generada la reserva, el sistema emite un mensaje de confirmación, indicando que la reserva ha sido registrada correctamente. Además, se informa que la factura ya está disponible para ser descargada y utilizada para el pago. También

se aclara que la reserva se encuentra en espera de aprobación por parte de la administradora.

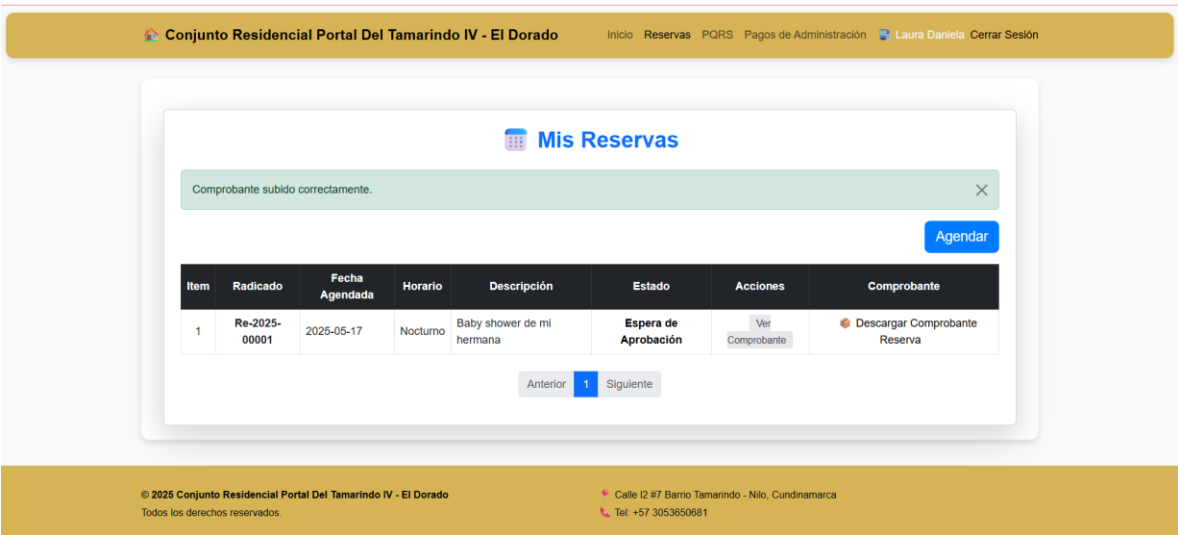
Figura 14 Mensaje confirmación de reserva agendada



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Como se puede observar, la reserva ha sido agendada correctamente. Es posible visualizar el comprobante de pago y descargar el comprobante de la reserva. Actualmente, la solicitud se encuentra en espera de aprobación.

Figura 15 Mensaje de confirmacion del comprobante subido y la reserva a espera de aprobación

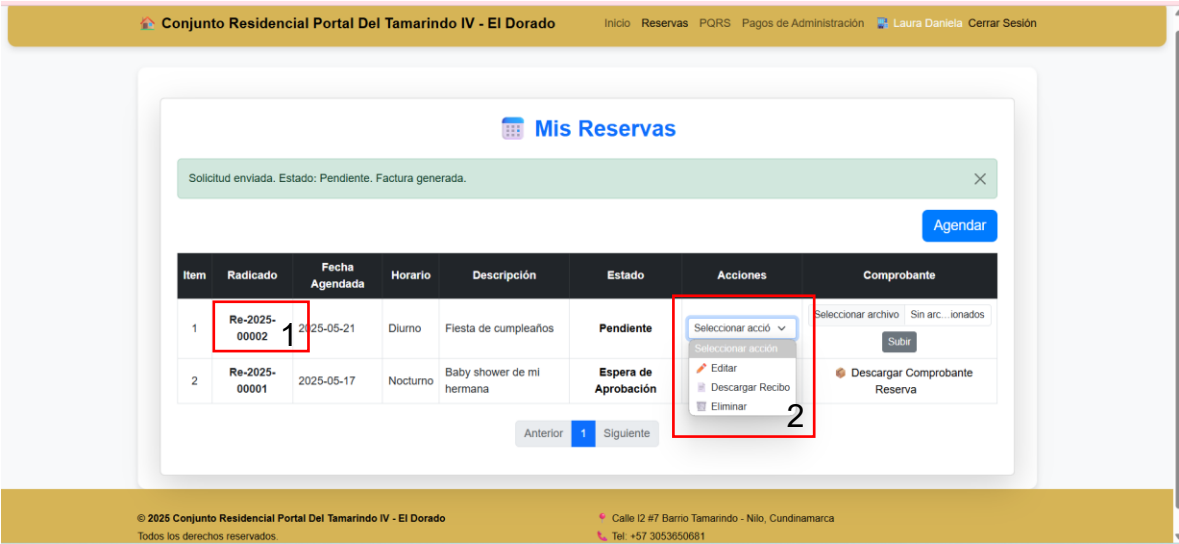


Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En el panel principal de reservas se listan todas las reservas realizadas, junto con sus respectivos números de radicado, como se muestra en el recuadro rojo 1. Una vez generada la reserva, el residente podrá descargar el recibo haciendo clic en seleccionar acción “Descargar recibo” para efectuar el pago. Además, encontrará

las opciones de “Editar” y “Eliminar” (recuadro rojo 2), que permiten modificar la información de la reserva o cancelarla, respectivamente.

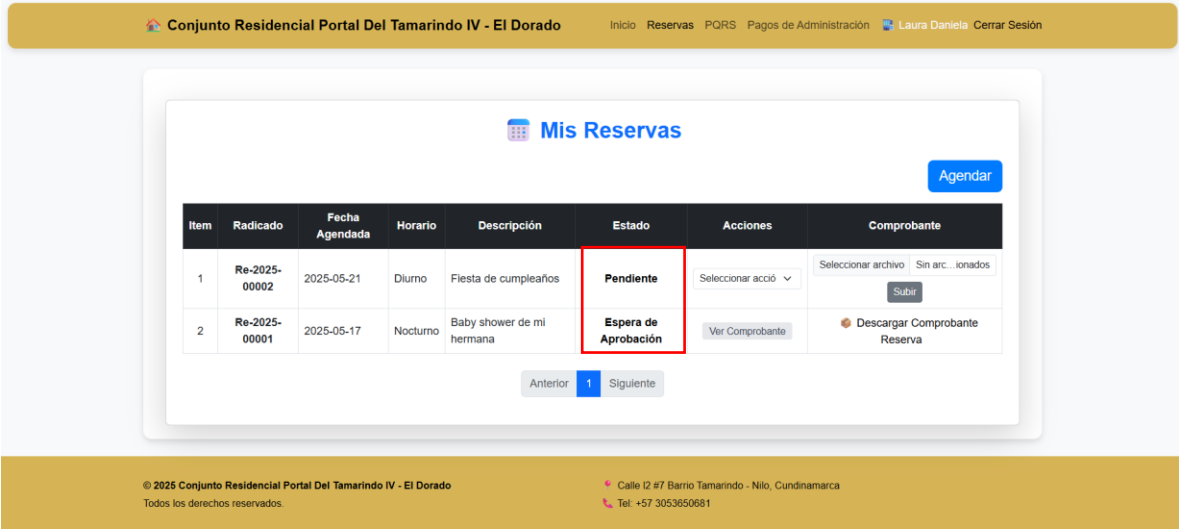
Figura 16 Panel principal de reservas con opciones de descarga de recibo, edición y eliminación



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez subido el comprobante de pago, el estado cambiará a “En espera de aprobación” y se deshabilitarán los botones “Editar” y “Eliminar”. Además, aparecerá la opción “Ver comprobante”, que permitirá visualizar el comprobante cargado, y una opción que permitirá descargar el detalle de la reserva.

Figura 17 Cambio de estado de las reservas



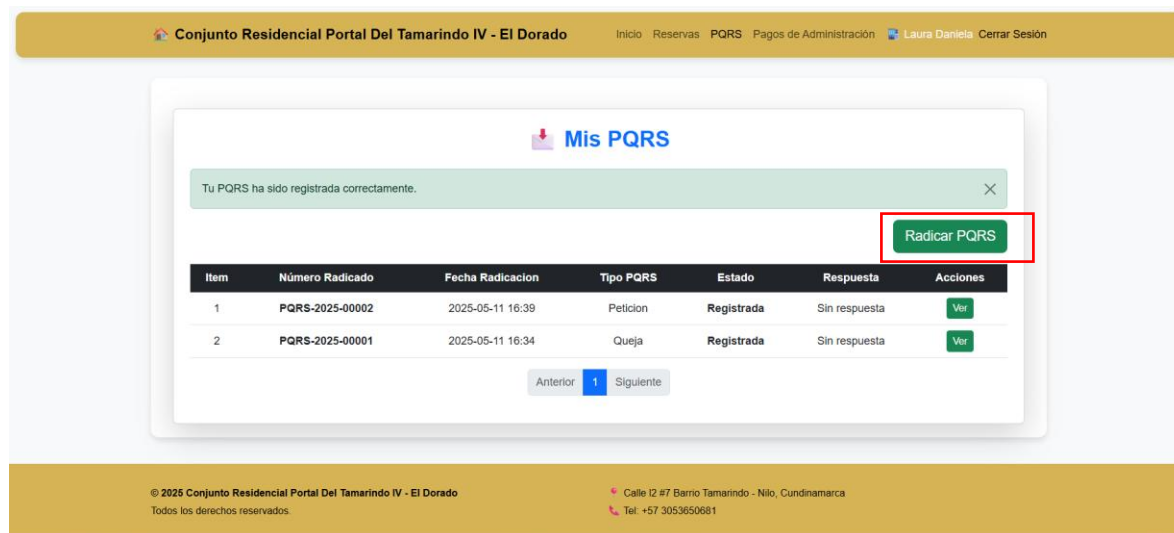
Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.1.2. Módulo de PQRS

En este módulo podrá encontrar el listado de PQRS con sus respectivos estados. También permite radicar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones. A continuación, se describen paso a paso las acciones necesarias para acceder y gestionar adecuadamente esta sección:

En primer lugar, en esta vista se encuentran listadas las PQRS, y mediante el botón de color verde “Radicar PQRS” se permite registrar una nueva solicitud.

Figura 18 Vista de las PQRS



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Se debe llenar el siguiente formulario, donde se selecciona el tipo de PQRS. En el campo de "Descripción", se debe elegir la opción que corresponda. Al seleccionar una descripción, aparecerá en el campo "Detalles de la descripción" una breve explicación sobre ese tipo específico. En el campo "Observación adicional", se podrán incluir más detalles sobre la solicitud. También se deben adjuntar los archivos correspondientes a la solicitud antes de enviarla.

Nota: Se pueden subir máximo 1 archivo el cual debe ser PDF o imagen (.pdf,.jpg,.png,.jpeg) y no superar los 2 MB.

Figura 19 Creación de los PQRS

 **Gestión de PQRS**

Tipo de PQRS

Seleccione un tipo

Descripción

Seleccione una descripción

Detalles de la descripción:

Observación Adicional

Adjuntar soporte (opcional):

Elegir archivos

Sin archivos seleccionados

Agregar archivo

Máximo 1 archivo. El archivo debe ser PDF o imagen (pdf, jpg, png, jpeg) y no superar los 2 MB.

☐ Acepto los [términos y condiciones](#) y la [política de privacidad](#)

Enviar

Cancelar

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En esta vista se puede observar el número de radicado, la fecha de radicación, el tipo de PQRS, el estado, la respuesta y un botón de color verde que dice "Ver", el cual permite ver los detalles de las solicitudes.

Figura 20 Listado de PQRS

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Inicio

Reservas

PQRS

Pagos de Administración

Laura Daniela

Cerrar Sesión

 **Mis PQRS**

Radicar PQRS

Item	Número Radicado	Fecha Radicacion	Tipo PQRS	Estado	Respuesta	Acciones
1	PQRS-2025-00002	2025-05-11 16:39	Peticion	Registrada	Sin respuesta	Ver
2	PQRS-2025-00001	2025-05-11 16:34	Queja	Registrada	Sin respuesta	Ver

Anterior

1

Siguiente

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Todos los derechos reservados.

Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca

Tel: +57 3053650681

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al hacer clic en “Ver”, se accede a una vista detallada de la solicitud, donde se muestra la información registrada, los archivos adjuntos y un historial que permite conocer el estado actual de la solicitud. Además, se cuenta con la opción de descargar el informe de la solicitud, un botón “Editar” para modificar los datos ingresados, un botón “Eliminar” para borrar la solicitud, y un botón “Volver” que permite regresar al listado general de las PQRS.

Figura 21 Detalle de la solicitud

Detalles de PQRS

Número de Radicado: PQRS-2025-00002

Fecha de Creación: 2025-04-09 14:58:51

Solicitud: Peticion

Tipo: Mejoras en seguridad

Descripción: Instalación o mantenimiento de cámaras, refuerzo en la vigilancia, mejor control de acceso.

Observación: cambair vigilantes

Estado: Registrada

Fecha Máxima de Respuesta: 2025-04-24

Archivos adjuntos:

pqrs_pendientes_20250404_1.pdf

Descargar

pqrs_pendientes_20250404_4.pdf

Descargar

Historial PQRS

Aún no hay respuesta.

Descargar Comprobante PQRS

Editar

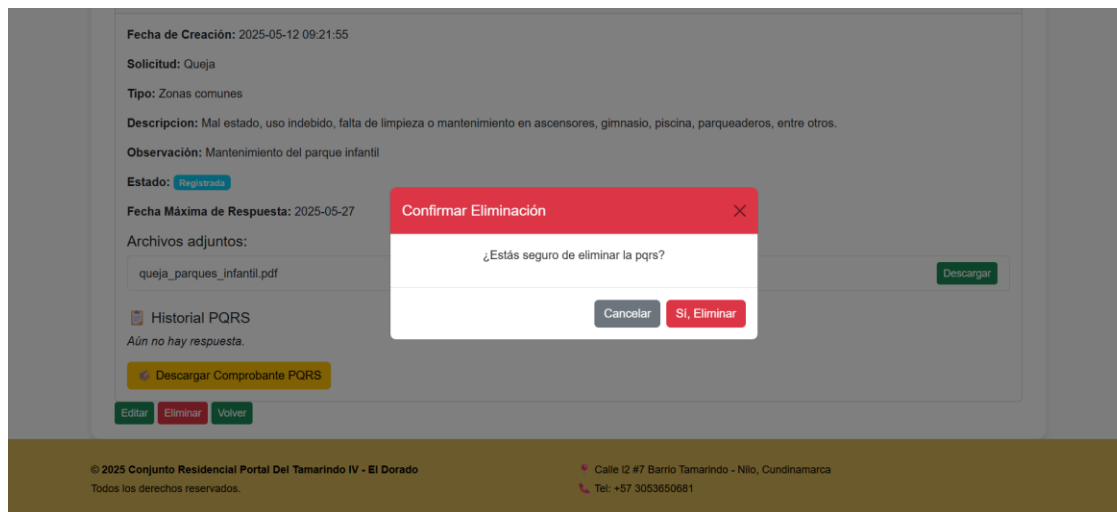
Eliminar

Volver

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Si se desea eliminar una PQRS, se mostrará un mensaje de confirmación preguntando al usuario si está seguro de realizar la eliminación.

Figura 22 Mensaje de confirmacion para eliminar la PQRS



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.1.3. Módulo de Pagos de Administración

En este módulo se permite la gestión de pagos, los cuales pueden realizarse mediante abonos o pagos totales. Se muestra el detalle de la factura, se permite descargar los recibos de pago, subir el comprobante correspondiente y consultar el historial de pagos realizados mes a mes.

En este módulo se muestra la vista de pago de administración, donde el residente tiene la opción de realizar pagos totales o abonos parciales. Si desea efectuar el pago total, puede hacer clic en "Descargar Recibo" para obtener el comprobante con el valor completo. En caso de preferir un abono, debe ingresar el monto que desea pagar y luego descargar el recibo correspondiente.

Figura 23 Modulo pagos de Administración

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

InicioReservasPQRSPagos de AdministraciónJuan CarlosCerrar Sesión

Pagos de Administración

Historial de Pagos

Detalle de Pago

Mes - Año: Mayo - 2025

Fecha Máx. de Pago: 01/06/2025

Valor Total: \$120,000.00

\$

Aplicar abono

Descargar Recibo

Estado: Pendiente

Ver más detalles

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Todos los derechos reservados.

Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca

Tel. +57 3053650681

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Este es el recibo que se descarga con el valor total del pago. El residente deberá realizar el pago en el Banco de Bogotá una vez se habilite el convenio correspondiente.

Figura 24 Recibo de pago de administración

PORTAL DEL TAMARINDO IV

EL DORADO

RECIBO DE ADMINISTRACIÓN - Fact-0001

NOMBRE:	Juan Carlos Avila
UNIDAD RESIDENCIAL:	Torre: 2 Apartamento: 102
MES - AÑO:	Mayo - 2025
FECHA DE EMISIÓN:	2025-05-12
FECHA DE VENCIMIENTO:	2025-06-01

DESCRIPCIÓN	VALOR
Tarifa Administración	\$ 120,000
TOTAL A PAGAR	\$ 120,000

(415)9016298012(8020)21020016200669(3900)1200009620250601

INSTRUCCIONES DE PAGO:

1. Realice el pago a la cuenta 9016298012 N° 0016200669 del Banco de Bogotá.

2. Utilice el código de barras generado para agilizar el proceso si su entidad lo permite.

3. El pago debe realizarse antes del 01/06/2025.

4. Guarde este comprobante como soporte de su pago.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En la vista "Ver más detalles" se muestra la información del abono realizado, junto con la opción de subir el comprobante de pago correspondiente. Mientras no se haya cargado dicho comprobante, el estado permanecerá como "Pendiente".

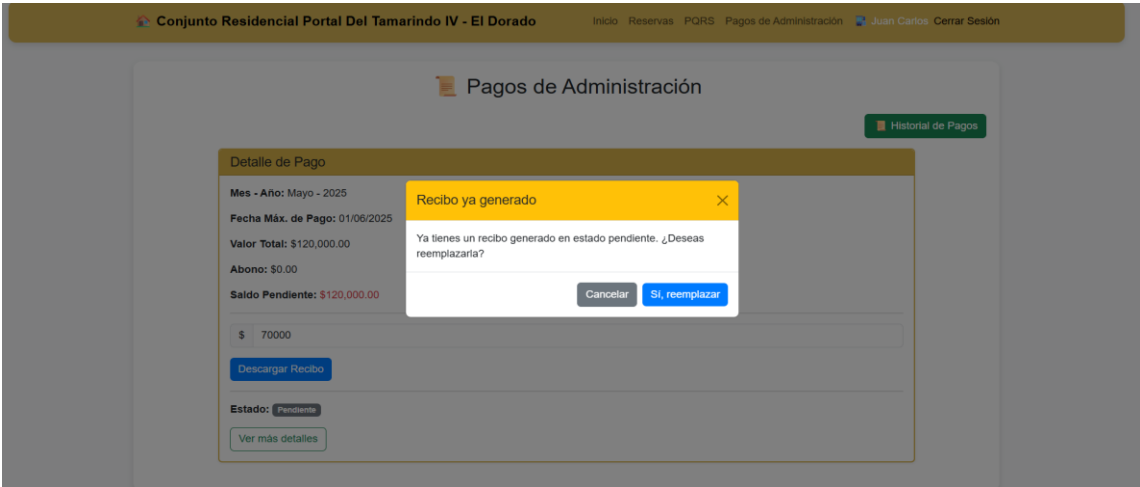
Figura 25 Detalles de los pagos realizados



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En caso de que el residente desee modificar el abono realizado, aparecerá un mensaje informativo indicando que está a punto de reemplazar el recibo previamente generado. Si selecciona la opción "Sí, reemplazar", se descargará un nuevo recibo con el valor del abono actualizado.

Figura 26 Modificación del abono realizado



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez cargado el comprobante de pago, aparecerá un mensaje indicando que el pago está en espera de aprobación. Además, se mostrará el valor total, el abono realizado y el saldo pendiente. Si se desea pagar el valor restante, se puede hacer clic en "Descargar Recibo" para obtener el recibo con el saldo pendiente a pagar.

Figura 27 Detalles del pago

The screenshot displays the 'Pagos de Administración' (Administrative Payments) section of a web portal. At the top, a navigation bar includes links for 'Inicio', 'Reservas', 'PQRS', 'Pagos de Administración', and a user profile for 'Juan Carlos' with a 'Cerrar Sesión' (Logout) option. The main content area features a green notification box stating 'Comprobante subido con éxito. Su pago está en espera de verificación.' (Receipt uploaded successfully. Your payment is pending verification). Below this, a 'Detalle de Pago' (Payment Detail) box shows the following information: 'Mes - Año: Mayo - 2025', 'Fecha Máx. de Pago: 01/06/2025', 'Valor Total: \$120,000.00', 'Abono: \$50,000.00', and 'Saldo Pendiente: \$70,000.00'. There is an input field for applying a discount ('\$ Aplicar abono') and a blue 'Descargar Recibo' (Download Receipt) button. The payment status is shown as 'Estado: Pendiente' (Pending). A small link 'Ver más detalles' (View more details) is located at the bottom of the detail box. A 'Historial de Pagos' (Payment History) button is also visible in the top right corner of the main content area.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En la vista "Ver Detalles", se puede consultar el historial de todos los pagos realizados, junto con los estados actuales de cada uno. Además, se ofrece la opción de visualizar el comprobante de pago que fue cargado.

Figura 28 Detalles de los pagos realizados durante el mes

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

InicioReservasPQRSPagos de AdministraciónJuan CarlosCerrar Sesión

Volver

Pagos Mes Mayo - Año 2025

#	Consecutivo	Monto Pagado	Tipo de Pago	Fecha de Pago	Estado	Observación	Comprobante	Fecha de Pago
1	Fact-0001	\$50,000.00	Abono	12-05-2025	En espera de comprobación	Sin Observación	Ver Comprobante	12-05-2025
2	Fact-0002	\$70,000.00	Pago Total	12-05-2025	Pendiente	Sin Observación	Seleccionar archivo Sin arch...cionados Subir	----

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado
Todos los derechos reservados.

Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca
Tel: +57 3053650681

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En el botón verde "Histórico de pagos", puedes visualizar el mes y año del recibo, la fecha límite para realizar el pago, el valor correspondiente y el estado actual de cada pago. Además, tendrás la opción de filtrar los resultados por año, mes y estado, lo que facilita la búsqueda de información específica.

Figura 29 Histórico pagos de administración

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

InicioReservasPQRSPagos de AdministraciónJuan CarlosCerrar Sesión

Volver

Histórico Pagos de Administración

Año

Mes

Estado

Todos

Todos

Todos

Filtrar

Item	Mes - Año	Fecha Máxima de Pago	Valor	Estado	Opciones
1	Mayo - 2025	01/06/2025	Total: \$120,000.00	Pendiente	Ver Más

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado
Todos los derechos reservados.

Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca
Tel: +57 3053650681

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Si se desea eliminar una PQRS, se mostrará un mensaje de confirmación preguntando al usuario si está seguro de realizar la eliminación.

Figura 30 Pago total de la administración

 Pagos de Administración

Historial de Pagos

Detalle de Pago

Mes - Año: Mayo - 2025

Fecha Máx. de Pago: 01/06/2025

Valor Total: \$120,000.00

Abono: \$120,000.00

Saldo Pendiente: \$0.00

Estas al día, pero tus pagos no estan aprobadas.

Estado: Pendiente

Ver más detalles

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.2. VISTA DE LA ADMINISTRADORA

Este módulo permite a la administradora aprobar o rechazar las reservas solicitadas por los residentes, asignar y responder PQRS, así como ver la trazabilidad de cada solicitud. También puede aprobar o rechazar los comprobantes de pagos de administración, crear usuarios y asignar roles. En el módulo de configuración se incluyen opciones para: configuración general, reservas, torres y apartamentos, PQRS, pagos de administración, reportes, auditoría y búsqueda de comprobantes.

Página Principal

Al ingresar al sistema, el usuario visualizará el panel de bienvenida, donde se muestra la información general del conjunto residencial. En la parte superior derecha, se encuentran los botones **"Inicio"** (para regresar a la página principal) y

"Iniciar sesión" (para acceder al sistema mediante las credenciales proporcionadas).

Figura 31 Vista de inicio



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Después de seleccionar el botón **"Iniciar sesión"**, se accede al formulario de autenticación. En el campo de **usuario** se debe ingresar el correo electrónico registrado, y en el campo de **contraseña** se debe escribir la clave correspondiente. Es importante resaltar que, si no se cumplen los requisitos establecidos para la contraseña, el acceso será denegado. Al completar ambos campos correctamente y confirmar, el usuario ingresará al portal para navegar y utilizar las funcionalidades del sistema.

Figura 32 Autenticación de credenciales para el ingreso a la cuenta

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado Inicio Iniciar Sesión

Iniciar Sesión
Accede a tu cuenta

Usuario:
Ingresa tu usuario

Contraseña:
Ingresa tu contraseña

- ✓ Minúsculas y Mayúsculas
- ✓ Número (0-9)
- ✓ Carácter especial (!@#\$%&*)
- ✓ Al menos 10 caracteres

☐ Mostrar contraseña

Ingresar

¿Olvidaste tu contraseña?
[Recupérala aquí](#)

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado. Todos los derechos reservados.
Dirección: Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca | Tel: +57 3053650681

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Si se ingresa el usuario o la contraseña de forma incorrecta, como se muestra en la **Figura 3**, el sistema desplegará un mensaje de alerta indicando que las credenciales no son válidas. Adicionalmente, en el recuadro rojo se encuentra la opción para visualizar la contraseña mientras se escribe, facilitando su verificación.

Figura 33 Usuario o contraseña incorrecta

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado Inicio Iniciar Sesión

Iniciar Sesión
Accede a tu cuenta

Usuario o contraseña incorrectos

Usuario:
Ingresa tu usuario

Contraseña:
Ingresa tu contraseña

- ✓ Minúsculas y Mayúsculas
- ✓ Número (0-9)
- ✓ Carácter especial (!@#\$%&*)
- ✓ Al menos 10 caracteres

☐ Mostrar contraseña

Ingresar

¿Olvidaste tu contraseña?
[Recupérala aquí](#)

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Por otro lado, se encuentra la opción "**¿Olvidaste tu contraseña?**", al hacer clic en "**Recupérala aquí**", el sistema permite iniciar el proceso de recuperación de acceso.

Figura 34 Acceso para la recuperación de contraseña

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Inicio Iniciar Sesión

Iniciar Sesión
Accede a tu cuenta

Usuario:
Ingresar tu usuario

Contraseña:
Ingresar tu contraseña

- ✓ Minúsculas y Mayúsculas
- ✓ Número (0-9)
- ✓ Carácter especial (!@#\$%&*)
- ✓ Al menos 10 caracteres

☐ Mostrar contraseña

Ingresar

¿Olvidaste tu contraseña?
[Recupérala aquí](#)

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado. Todos los derechos reservados.
Dirección: Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Ciudad Panamá | Tel: +57-3053650681

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez se haga clic en "Recupérala aquí", el sistema redirige a una nueva ventana donde el usuario debe ingresar su correo electrónico y presionar el botón "Enviar código". Si el correo ingresado no está registrado en el sistema, aparecerá un mensaje de error indicando que dicho correo no existe.

Figura 35 Recuperación de la contraseña

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado Inicio Iniciar Sesión

Restablecer Contraseña

Usuario No Existe.

Error al enviar el correo. Intentalo de nuevo.

Correo Electronico:

Ingresa tu correo

Enviar código

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado. Todos los derechos reservados.
Dirección: Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca | Tel: +57 3053650681

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al correo electrónico registrado se enviará una clave temporal (que puede llegar a la bandeja de entrada o a la de spam). Esta clave, visible en el recuadro rojo, deberá ser utilizada por el usuario en la ventana principal, donde ingresará su correo electrónico y la clave temporal para completar el proceso de acceso.

Figura 36 Recuperación de la contraseña por medio del correo electrónico

Clave Temporal de Acceso Recibidos x

conjuntoresidencialeldorado22@gmail.com para mí

8:43 a.m. (hace 0 minutos) ☆ 😊 ↶ ⋮

Hola Luisa Ramos,

Has solicitado una **clave temporal** para ingresar al sistema del **Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado**.

Tu clave es:

885655

Por favor, úsala para iniciar sesión. Te recomendamos cambiarla inmediatamente después de ingresar.

Si no solicitaste esta clave, puedes ignorar este mensaje o contactar con el administrador del sistema.

© 2025 Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

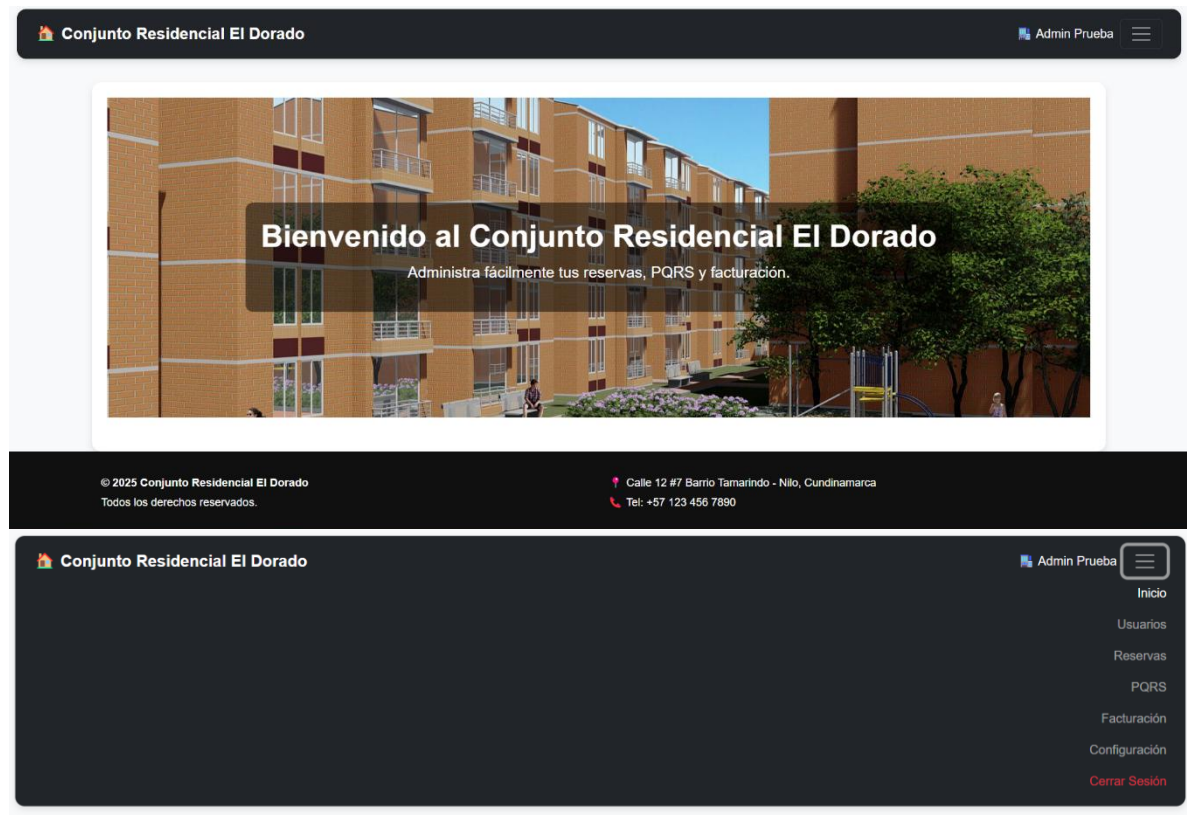
Después de ingresar el correo electrónico y la clave temporal, se debe hacer clic en “Ingresar”. El sistema redirige a la vista “Restablecer contraseña”, donde el usuario podrá ingresar una nueva contraseña, confirmarla y luego hacer clic en “Cambiar contraseña” para finalizar el proceso. Si las contraseñas no cumplen con los requisitos establecidos, se mostrará un mensaje indicando que no se cumplen dichos criterios.

Figura 37 Vista para Restablecer contraseña

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez dentro del portal, se visualizan seis módulos principales con los cuales el residente puede interactuar. Además, en la misma vista se muestra información general del conjunto, como la dirección y el número de teléfono de contacto.

Figura 38 Vista principal del sistema y módulos disponibles



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En la parte superior derecha, dentro del recuadro de color rojo donde aparece el nombre del usuario, se puede acceder a su información personal y editar tanto el correo electrónico como el número de teléfono.

Figura 39 Perfil de la administradora con opción para editar información

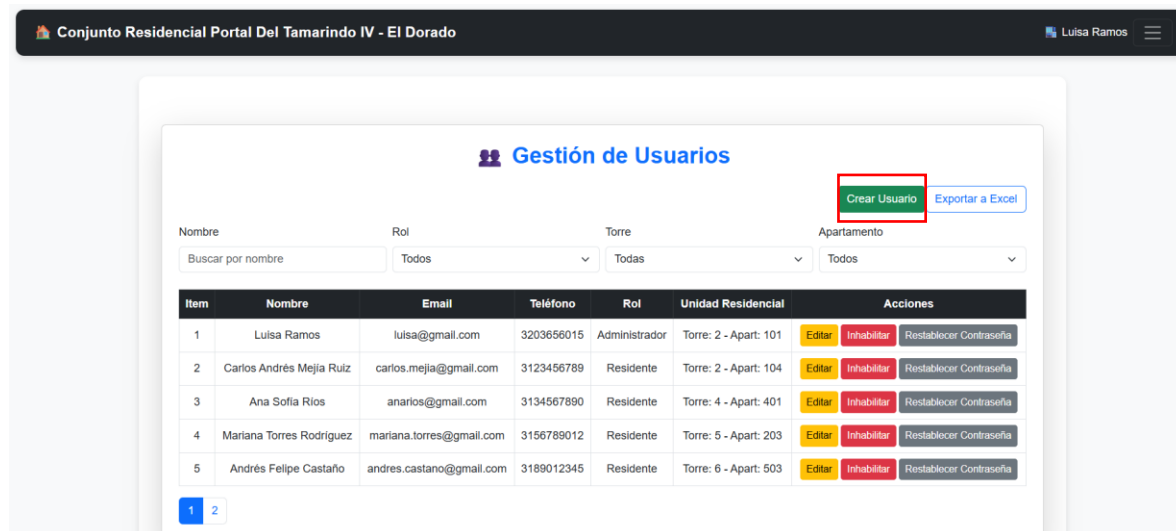
The screenshot shows a web application interface. At the top, a dark header bar contains the text 'Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado' on the left and a user profile dropdown on the right. The dropdown menu is open, showing the user's name 'Luisa Ramos' next to a small blue icon. Below the header, the main content area is light gray. In the center, there is a white card titled 'Editar Datos' in blue. The card contains several form fields: 'Nombres y Apellidos:' with the value 'Luisa Ramos', 'Identificación:' with the value '1002489710', 'Email:' with the value 'luisa@gmail.com', 'Nueva Contraseña (Opcional):' with a placeholder 'Dejar en blanco para no cambiar' and a toggle switch, and 'Teléfono:' with the value '3203656015'. At the bottom of the card, there are two buttons: a green 'Guardar Cambios' button and a gray '← Volver' button.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.2.1. Módulo de Gestión de usuarios

Este módulo permite visualizar todos los usuarios registrados. También incluye filtros que facilitan la búsqueda por rol, torre y apartamento. En la parte superior derecha, se encuentra un botón verde para crear nuevos usuarios, además de otros botones como “Editar”, que permite modificar la información de cada usuario registrado; “Inhabilitar”, que desactiva al usuario sin eliminarlo, pudiendo habilitarlo nuevamente; “Restablecer contraseña”, que se realiza a través del correo electrónico; y “Exportar a Excel”, que permite exportar la lista completa de usuarios.

Figura 40 Gestión de usuarios registrados



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Creación de usuarios

En este apartado se gestionan las creaciones de usuarios. Es importante destacar que, al seleccionar el rol de “Residente”, se habilitan automáticamente los campos de “Torre” y “Apartamento”. En caso de seleccionar otro rol, estos campos se inhabilitan, permitiendo diligenciar únicamente los datos correspondientes según el rol asignado. Cabe resaltar que únicamente la administradora tiene permiso para crear usuarios y asignar los respectivos permisos de acceso.

Figura 41 Registro de usuarios

Registro de usuarios

Nombres y Apellidos:

Identificación:

Correo electrónico:

Teléfono:

Rol:

Administrador

Contraseña:

- ✓ Minúsculas y Mayúsculas
- ✓ Número (0-9)
- ✓ Carácter especial (^!@#%\$&*)
- ✓ Al menos 10 caracteres

Fortaleza de la contraseña: BAJA

Registrarse

Registro de usuarios

Nombres y Apellidos:

Identificación:

Correo electrónico:

Teléfono:

Rol:

Residente

Torre:

1

Apartamento:

101

Contraseña:

- ✓ Minúsculas y Mayúsculas
- ✓ Número (0-9)
- ✓ Carácter especial (^!@#%\$&*)
- ✓ Al menos 10 caracteres

Fortaleza de la contraseña: BAJA

Registrarse

Volver

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Durante el proceso de registro, si la contraseña ingresada no cumple con los requisitos establecidos, no se permitirá la creación del usuario y se mostrará un mensaje indicando que la contraseña no es válida.

Figura 42 Validación de la contraseña

The screenshot displays a web form titled "Registro de usuarios". The form contains several input fields: "Nombres y Apellidos" (filled with "ximena paola Lopez"), "Identificación" (filled with "1006879120"), "Correo electrónico" (filled with "ximena@gmail.com"), "Teléfono" (filled with "3203509632"), "Rol" (a dropdown menu with "Residente" selected), "Torre" (a dropdown menu with "1" selected), and "Apartamento" (a dropdown menu with "101" selected). The "Contraseña" field is filled with "*****". Below this field, there are four validation criteria: "✓ Minúsculas y Mayúsculas", "✓ Número (0-9)", "✓ Carácter especial (!@#%&*)", and "✓ Al menos 10 caracteres". The "Fortaleza de la contraseña" is indicated as "MEDIA". At the bottom of the form are two buttons: "Registrarse" (green) and "← Volver" (grey). To the right of the form, a red error message box is visible, stating "Contraseña inválida" and "La contraseña no cumple los requisitos."

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.2.2. Módulo de Reservas

En este módulo se visualiza el listado de reservas, donde se muestra el número de radicado, nombre del usuario, unidad residencial, fecha y hora de la reserva, estado y un botón para ver detalles. Además, cuenta con filtros que permiten buscar por torre, apartamento, rango de fechas, hora y estado.

Figura 43 Listado de reservas con sus respectivos estados

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Administración de Reservas

Usuario

Torre

Apartamento

Desde

Hasta

Hora

Nombre

Todas

Todos

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Todas

Estado

Buscar

Todos

Limpiar

Item	Radicado	Usuario	Unidad Residencial	Fecha Agendamiento	Hora	Estado	Ver Detalles
1	Re-2025-00004	Sebastian Ramirez Duque	Torre: 4 - Apart: 204	2025-05-28	Nocturno	Espera de Aprobación	Ver Detalles
2	Re-2025-00003	Mariana Torres Rodriguez	Torre: 5 - Apart: 203	2025-05-18	Nocturno	Espera de Aprobación	Ver Detalles
3	Re-2025-00002	Juan Carlos Avila	Torre: 2 - Apart: 102	2025-05-17	Diurno	Espera de Aprobación	Ver Detalles
4	Re-2025-00001	Juan Carlos Avila	Torre: 2 - Apart: 102	2025-05-16	Nocturno	Espera de Aprobación	Ver Detalles

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En este apartado, al hacer clic en “Ver detalles”, se despliega la información completa de la reserva, incluyendo los datos del solicitante. También se puede visualizar el comprobante de pago y descargar el comprobante de la reserva. Desde esta vista, la administradora tiene la opción de aprobar o rechazar la solicitud, actualizándose automáticamente el estado en los paneles de ambos usuarios: administradora y residente.

Figura 44 Detalles de la reserva

Detalles de la Reserva

Número de Radicado: Re-2025-00004

Usuario: Sebastian Ramirez Duque

Unidad Residencial: Torre: 4 - Apart: 204

Fecha: 2025-05-28

Horario: Nocturno

Descripción: Celebración de Cumpleaños de mi hijo

Estado: Espera de Aprobación

Comprobante de pago:
[Ver Comprobante](#)

Acciones de Confirmación:
✓ Aprobar ✗ Rechazar

Comprobante de Reserva:
[Descargar Comprobante](#)

[← Volver](#)

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al hacer clic en “Aprobar reserva”, se mostrará un mensaje de confirmación preguntando si estás seguro de aprobar dicha solicitud.

Figura 45 Mensaje de confirmacion de la aprobacion de la reserva

Detalles de la Reserva

Número de Radicado: Re-2025-00004

Usuario: Sebastian Ramirez Duque

Unidad Residencial: Torre: 4 - Apart: 204

Fecha: 2025-05-28

Horario: Nocturno

Descripción: Celebración de Cumpleaños de mi hijo

Estado: Espera de Aprobación

Comprobante de pago:
[Ver Comprobante](#)

Acciones de Confirmación:
✓ Aprobar ✗ Rechazar

Comprobante de Reserva:
[Descargar Comprobante](#)

[← Volver](#)

Confirmar Aprobación ✕

¿Estás seguro de que deseas aprobar esta reserva?

Esta acción no se puede deshacer.

Cancelar Sí, Aprobar

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al rechazar una reserva, se mostrará un cuadro de diálogo donde deberás ingresar una observación con el motivo del rechazo.

Figura 46 Mensaje para indicar el motivo del rechazo de la reserva

The image shows a web interface for reservation management. The background is a dimmed view of the 'Detalles de la Reserva' (Reservation Details) page. The dialog box, titled 'Rechazar Reserva' (Reject Reservation), is the primary focus. It contains a text input field for the rejection reason, with a placeholder 'Motivo del rechazo...'. Below the input field are two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Rechazar' (Reject). The background page displays reservation information: 'Número de Radicado: Re-2025-00004', 'Usuario: Sebastian Ramírez Duque', 'Unidad Residencial: Torre: 4 - Apart: 204', 'Fecha: 2025-05-28', 'Horario: Nocturno', 'Descripción: Celebración de Cumpleaños de mi hijo', 'Estado: Espera de Aprobación' (Pending Approval), 'Comprobante de pago: Ver Comprobante' (View Receipt), 'Acciones de Confirmación: Aprobar (Approve) / Rechazar (Reject)', and 'Comprobante de Reserva: Descargar Comprobante' (Download Receipt).

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.2.3. Módulo de PQRS

En este módulo se gestionan las solicitudes de PQRS registradas, permitiendo visualizar datos como el número de radicado, fecha de radicación, tipo de solicitud, fecha máxima de respuesta y estado actual. Además, cuenta con filtros que facilitan la búsqueda por número de radicado, fecha, tipo de PQRS y estado. Al hacer clic en el botón “Ver”, se accede a una vista detallada de la solicitud.

Figura 47 Listado de PQRS con sus respectivos estados

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

PQRS Registradas

Número Radicación

Desde

Hasta

Tipo Radicación

Estado

Buscar

Número Radicado

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Todos los tipos

Todos los estados

Limpiar

Item	Número Radicado	Fecha Radicación	Tipo PQRS	Fecha Maxima Contestacion	Estado	Ver Solicitud
1	PQRS-2025-00007	2025-05-12	Felicitaciones	2025-05-27	Registrada	Ver
2	PQRS-2025-00006	2025-05-12	Sugerencias	2025-05-27	Registrada	Ver
3	PQRS-2025-00005	2025-05-12	Sugerencias	2025-05-27	Registrada	Ver
4	PQRS-2025-00004	2025-05-12	Queja	2025-05-27	Registrada	Ver
5	PQRS-2025-00002	2025-05-12	Reclamos	2025-05-27	Registrada	Ver

1

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez se hace clic en el botón “Ver”, el sistema redirige a una vista detallada que permite responder la solicitud, asignarla a otro responsable para su gestión, descargar los archivos adjuntos proporcionados por el solicitante y cambiar el estado de la PQRS según corresponda.

Figura 48 Detalle de la PQRS

Responder PQRS

Descargar Comprobante PQRS

Radicado:

PQRS-2025-00006

Usuario:

Mariana Torres Rodríguez

Unidad Residencial:

Torre: 5 - Apart: 203

Tipo de PQRS:

Sugerencias

Descripción:

Pedir asambleas extraordinarias para tratar temas urgentes.

Observación:

Solicito reunión para tratar temas de presupuestos

Archivos adjuntos:

sugerencia.pdf

Descargar

Asignar

Historial PQRS

Aún no hay respuesta.

Estado:

En Proceso

Responder PQRS:

Enviar Respuesta

Cancelar

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Se debe hacer clic en el botón amarillo “Asignar”, el cual redirige al siguiente formulario donde se selecciona la persona a la que se asignará la solicitud.

Figura 49 Asignación de las PQRS

Asignar

Historial PQRS

#	Fecha	Usuario	Respuesta	Estado Actual
1	2025-05-12 15:11:22	Luisa Ramos		En Proceso

Estado:

En Proceso

Responder PQRS:

Enviar Respuesta

Cancelar

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Asignar PQRS #26

Seleccione un Asistente

Seleccione...

Seleccione...

Luisa Ramos

Isabel Rodriguez

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Por otra parte, cuenta con un historial en el cual se puede visualizar la trazabilidad de las PQRS, la opción para cambiar los estados entre “En proceso” y “Finalizada”, y también permite escribir la respuesta a cada solicitud.

Figura 50 Historial de las PQRS

Asignar

Historial PQRS

#	Fecha	Usuario	Respuesta	Estado Actual
1	2025-05-12 15:11:22	Luisa Ramos		En Proceso

Estado:

En Proceso

Responder PQRS:

Enviar Respuesta

Cancelar

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.2.4. Módulo de Pagos de Administración

En este módulo se permite aprobar o rechazar los comprobantes de pago subidos por los residentes. Además, ofrece la opción de consultar el historial de pagos de cada residente y exportarlo en formato PDF o Excel.

En esta vista se pueden consultar todos los pagos realizados por cada residente. Se muestra el nombre del usuario, el valor total, el abono efectuado, el saldo pendiente y el estado del pago. En la columna “Ver pagos”, al hacer clic en el botón verde “Ver más”, se accede al detalle completo de cada transacción. Es importante tener en cuenta que el valor del abono aparecerá inicialmente en cero hasta que el pago sea aprobado; una vez aprobado, los valores se actualizan automáticamente. Además, se cuenta con filtros por nombre de usuario, apartamento y torre, lo que facilita la búsqueda de información específica.

Figura 51 Vista todos los pagos de los residentes

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Administración de Pagos

Nombre de Usuario

Seleccione Torre - Apto

Filtrar

Historio Pagos

Item	Usuario	Unidad Residencial	Total	Abono	Saldo	Estado	Ver Pagos
1	Carlos Andrés Mejía Ruiz	Torre 2 - Apto 104	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas
2	Ana Sofía Ríos	Torre 4 - Apto 401	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas
3	Mariana Torres Rodríguez	Torre 5 - Apto 203	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas
4	Andrés Felipe Castaño	Torre 6 - Apto 503	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas
5	Sebastian Ramírez Duque	Torre 4 - Apto 204	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas

12

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al hacer clic en el botón “Ver más”, se despliega el detalle de los pagos realizados por el residente, donde se puede visualizar el comprobante de pago y se dispone de las opciones para aprobar o rechazar dicho pago.

Figura 52 Vista para aprobar o rechazar el pago

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Volver

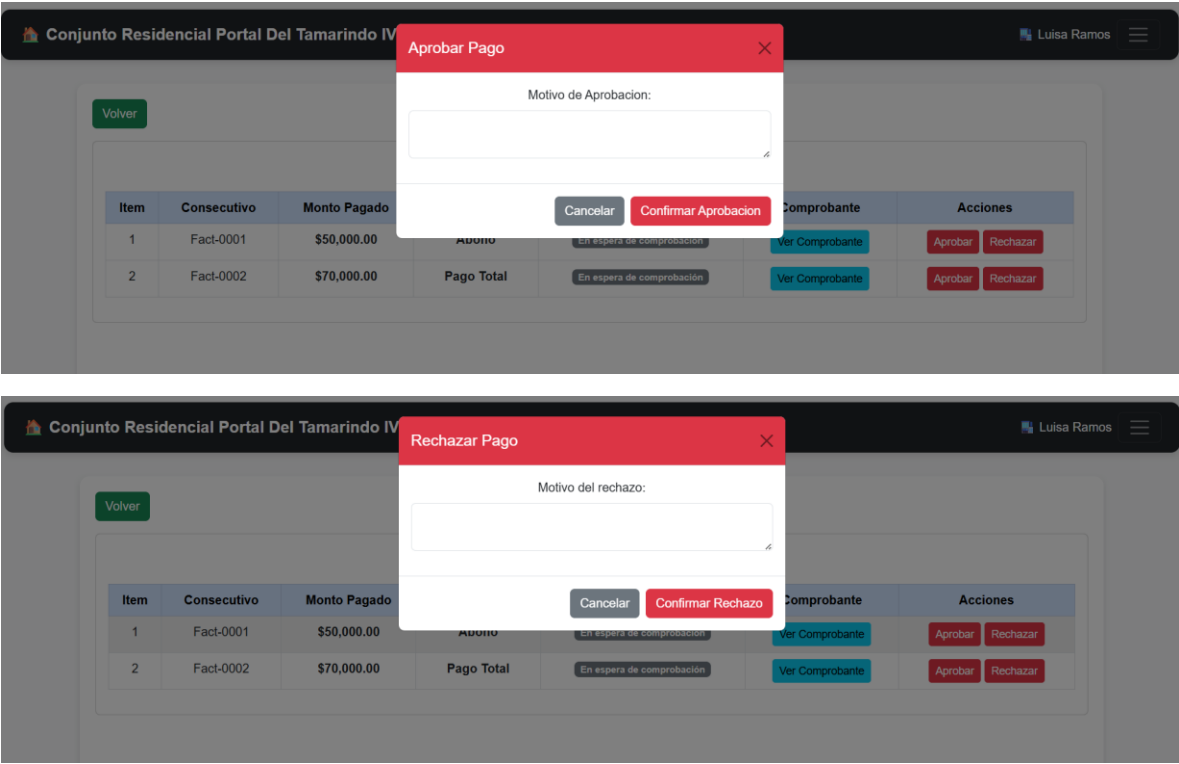
Pagos Mes Mayo - Año 2025

Item	Consecutivo	Monto Pagado	Tipo de Pago	Estado	Comprobante	Acciones
1	Fact-0001	\$50,000.00	Abono	En espera de comprobación	Ver Comprobante	Aprobar Rechazar
2	Fact-0002	\$70,000.00	Pago Total	En espera de comprobación	Ver Comprobante	Aprobar Rechazar

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al aprobar o rechazar un pago, se mostrará un cuadro de diálogo donde se debe ingresar una observación que justifique el motivo de la aprobación o el rechazo.

Figura 53 Mensaje de aprobación o rechazo del pago



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Como se puede observar, una vez aprobado el pago, se actualizan automáticamente los valores del abono y el saldo. El estado permanecerá en “Pendiente” hasta que se realice el pago completo, momento en el cual cambiará a “Pagado”.

Figura 54 Actualización del abono y saldo de los residentes

Administración de Pagos

Nombre de Usuario

Seleccione Torre - Apto

Filtrar

Historio Pagos

Item	Usuario	Unidad Residencial	Total	Abono	Saldo	Estado	Ver Pagos
1	Carlos Andrés Mejía Ruiz	Torre 2 - Apto 104	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas
2	Ana Sofía Ríos	Torre 4 - Apto 401	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas
3	Mariana Torres Rodríguez	Torre 5 - Apto 203	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas
4	Andrés Felipe Castaño	Torre 6 - Apto 503	\$120,000.00	\$0.00	\$120,000.00	Pendiente	Ver Mas
5	Sebastian Ramírez Duque	Torre 4 - Apto 204	\$120,000.00	\$80,000.00	\$40,000.00	Pendiente	Ver Mas

1

2

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

4.2.5. Módulo de configuración del aplicativo

En este módulo se gestiona la configuración general del sistema, permitiendo la creación, edición, visualización y eliminación de elementos como: configuración general, roles y permisos, torres y apartamentos, reservas, PQRS, pagos de administración, reportes, auditoría y búsqueda de comprobantes.

Figura 55 Configuración del aplicativo

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Configuración del Aplicativo

Configurar General

Configurar Roles

Configurar Torres y Apartamentos

Configurar Reservas

Configurar PQRS

Configurar Pagos de Administración

Reportes

Auditoria

Buscar Comprobantes

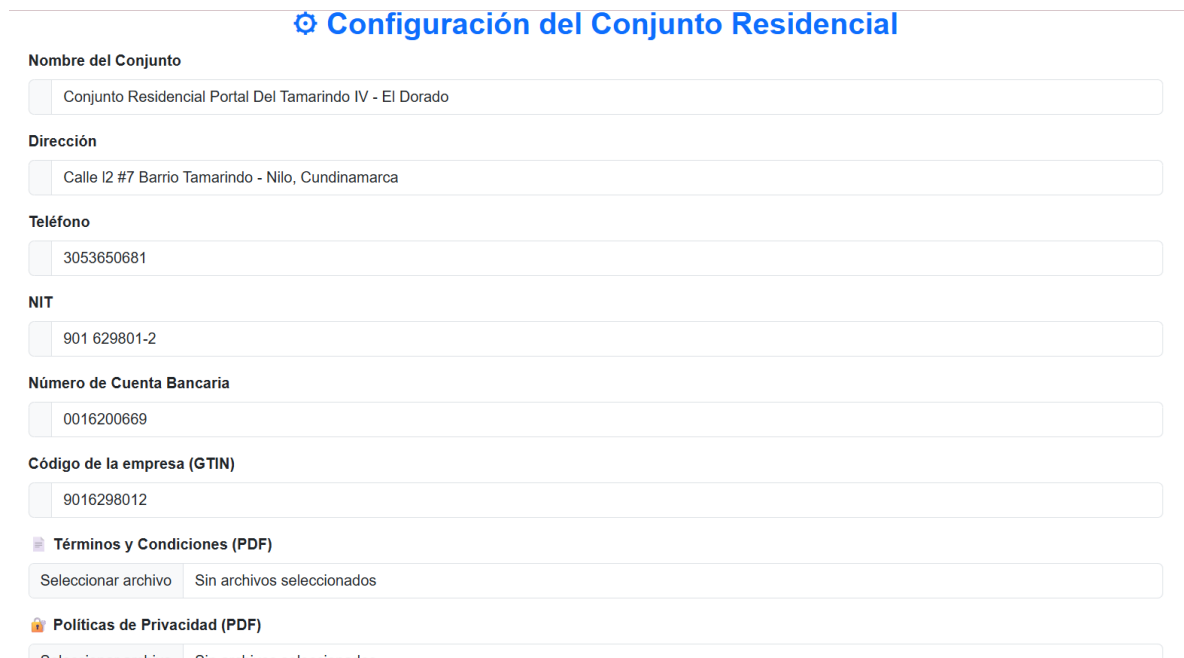
Copias de Seguridad

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Configuración General

En este módulo se permite configurar la información del conjunto, registrar el número de cuenta bancaria y cargar los documentos en PDF de los términos y condiciones y las políticas de privacidad. Cada documento cuenta con dos botones: “Ver política”, que permite visualizar el archivo, y “Eliminar”, que permite eliminarlo. Finalmente, se guardan los cambios realizados.

Figura 56 Configuración general



The screenshot shows a web form titled "Configuración del Conjunto Residencial" with a gear icon. The form contains several input fields and two sections for document uploads. The fields are: "Nombre del Conjunto" (Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado), "Dirección" (Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca), "Teléfono" (3053650681), "NIT" (901 629801-2), "Número de Cuenta Bancaria" (0016200669), and "Código de la empresa (GTIN)" (9016298012). The two document upload sections are "Términos y Condiciones (PDF)" and "Políticas de Privacidad (PDF)", each with a "Seleccionar archivo" button and a "Sin archivos seleccionados" status.

Configuración del Conjunto Residencial	
Nombre del Conjunto	Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado
Dirección	Calle 12 #7 Barrio Tamarindo - Nilo, Cundinamarca
Teléfono	3053650681
NIT	901 629801-2
Número de Cuenta Bancaria	0016200669
Código de la empresa (GTIN)	9016298012
Términos y Condiciones (PDF)	Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados
Políticas de Privacidad (PDF)	Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

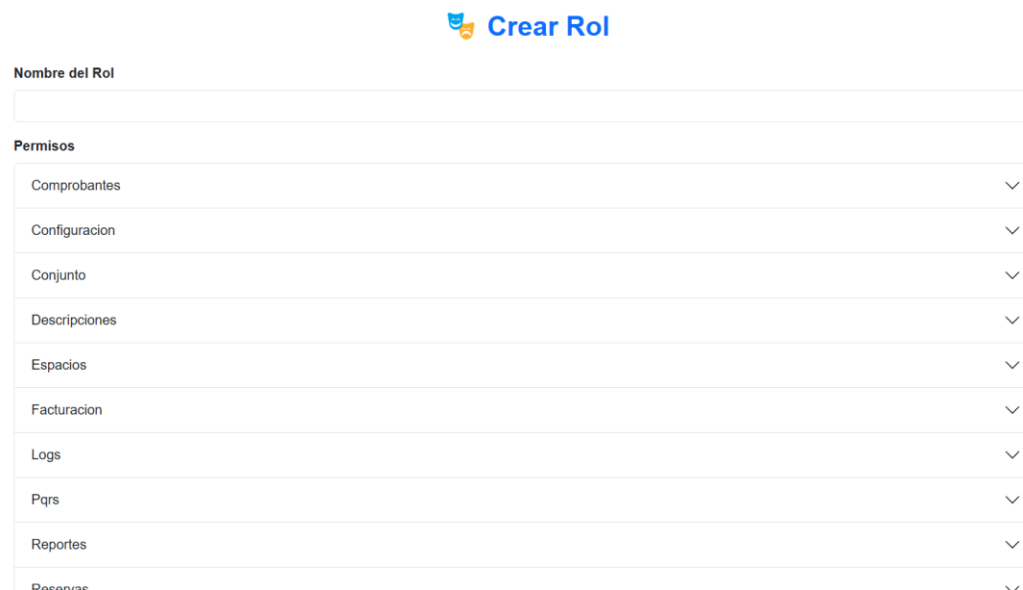
Configuración de roles y permisos

En este apartado se permite la creación de roles y la asignación de permisos. El sistema cuenta con un total de 54 permisos disponibles para asignar según las funciones requeridas. A continuación, se muestra el proceso para crear un rol y asignar los permisos correspondientes.

Creación de los roles y permisos

En esta sección se crean los diferentes roles y se asignan los permisos correspondientes, los cuales cuentan con varios tipos de permisos. Cabe resaltar que no se puede asignar únicamente el permiso de "ver" a los módulos sin seleccionar el permiso de "crear", ya que, para que un módulo sea visible, es necesario activar primero el permiso de "crear". De lo contrario, el módulo no será accesible incluso si se tiene el permiso de "ver", debido a la lógica de permisos que requiere un permiso más completo (como "crear") para habilitar la visibilidad. Esto asegura que los usuarios tengan acceso a los módulos de manera controlada, y solo se visualicen aquellos módulos para los cuales el usuario tenga permisos suficientes.

Figura 57 Creación de roles



Crear Rol	
Nombre del Rol	
Permisos	
Comprobantes	▼
Configuracion	▼
Conjunto	▼
Descripciones	▼
Espacios	▼
Facturacion	▼
Logs	▼
Pqrs	▼
Reportes	▼
Reservas	▼

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Roles existentes

En la gestión de roles se permite visualizar los roles existentes, los cuales cuentan con dos botones: "Editar", que permite cambiar los roles y los permisos, y "Eliminar".

En la parte superior derecha, cuenta con un botón de color verde “Crear rol”, el cual permite crear nuevos roles y asignar los permisos correspondientes.

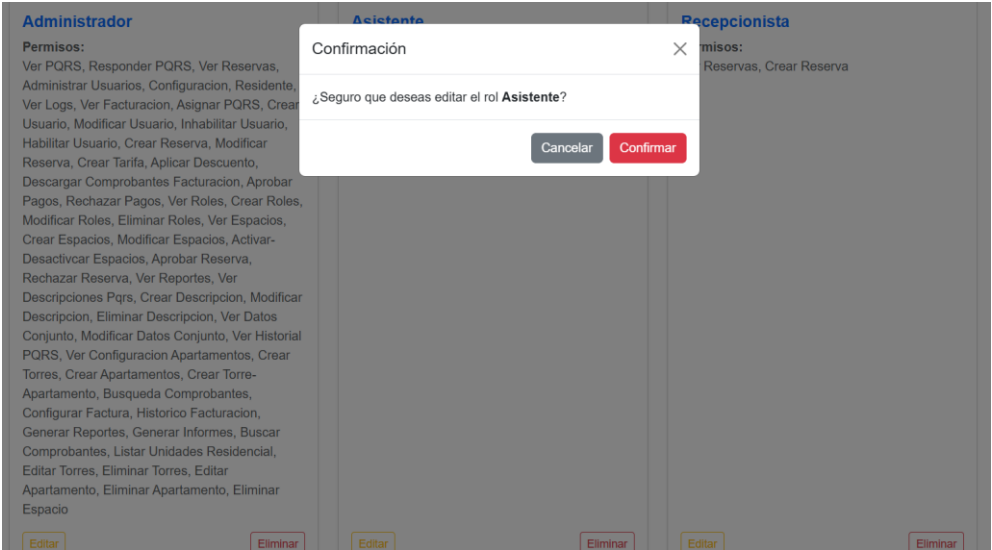
Figura 58 Gestión de roles

 Gestión de Roles Crear Rol					
Roles Existentes					
Administrador Permisos: Ver PQRS, Responder PQRS, Ver Reservas, Administrar Usuarios, Configuración, Residente, Ver Logs, Ver Facturación, Asignar PQRS, Crear Usuario, Modificar Usuario, Inhabilitar Usuario, Habilitar Usuario, Crear Reserva, Modificar Reserva, Crear Tarifa, Aplicar Descuento, Descargar Comprobantes Facturación, Aprobar Pagos, Rechazar Pagos, Ver Roles, Crear Roles, Modificar Roles, Eliminar Roles, Ver Espacios, Crear Espacios, Modificar Espacios, Activar-Desactivar Espacios, Aprobar Reserva, Rechazar Reserva, Ver Reportes, Ver Descripciones Pqrs, Crear Descripción, Modificar Descripción, Eliminar Descripción, Ver Datos Conjunto, Modificar Datos Conjunto, Ver Historial PQRS, Ver Configuración Apartamentos, Crear Torres, Crear Apartamentos, Crear Torre-Apartamento, Búsqueda Comprobantes, Configurar Factura, Historico Facturación, Generar Reportes, Generar Informes, Buscar Comprobantes, Listar Unidades Residencial, Editar Torres, Eliminar Torres, Editar Apartamento, Eliminar Apartamento, Eliminar Espacio		Asistente Permisos: Ver PQRS, Responder PQRS, Ver Reservas		Recepcionista Permisos: Ver Reservas, Crear Reserva	
Editar	Eliminar	Editar	Eliminar	Editar	Eliminar

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Al momento de editar cualquier rol, se visualizará un mensaje informativo que preguntará si desea editar ese rol.

Figura 59 Mensaje de confirmación para editar roles



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En la ventana de edición, el mensaje en color rojo indica que debe asignarse al menos un permiso; no puede quedar vacío. Además, en esta sección se puede editar tanto el nombre del rol como los permisos asociados y se guardan los cambios realizados.

Figura 60 Editar los roles existentes

Editar Rol

El nombre del rol no puede estar vacío

Nombre del Rol

Asistente

Permisos

Comprobantes	▼
Configuracion	▼
Conjunto	▼
Descripciones	▼
Espacios	▼
Facturacion	▼
Logs	▼
Pqrs	▼

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Configuración de Torres y Apartamentos

En esta vista se puede visualizar el listado de las torres y apartamentos existentes. Además, cuenta con un botón de color anaranjado que permite "editar" toda la información, y un botón de color rojo que permite "eliminar" los registros. También permite la creación de nuevas torres y apartamentos.

Figura 61 Lista de unidades residenciales

Lista de unidades residenciales

[Nueva unidad residencial](#)

#	Torre	Apartamento	Acciones	
1	1	101	Editar	Eliminar
2	2	101	Editar	Eliminar
3	1	102	Editar	Eliminar
4	1	103	Editar	Eliminar
5	1	104	Editar	Eliminar
6	3	101	Editar	Eliminar
7	1	501	Editar	Eliminar
8	3	501	Editar	Eliminar
9	2	504	Editar	Eliminar
10	6	304	Editar	Eliminar

[1](#) [2](#) [3](#)

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Haciendo clic en el botón "Editar" se redirige a esta vista, en la cual se puede actualizar la información.

Figura 62 Editar una unidad residencial

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Editar unidad residencial

Torre

1

Apartamento

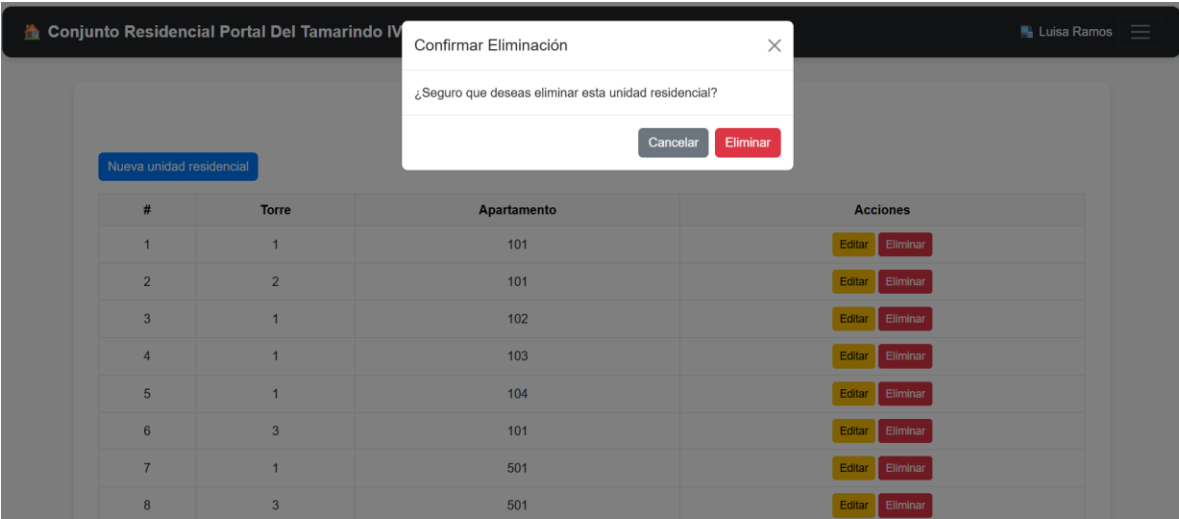
101

[Actualizar](#) [Cancelar](#)

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En el botón "Eliminar" se muestra un mensaje de confirmación para la eliminación tanto de la torre como del apartamento.

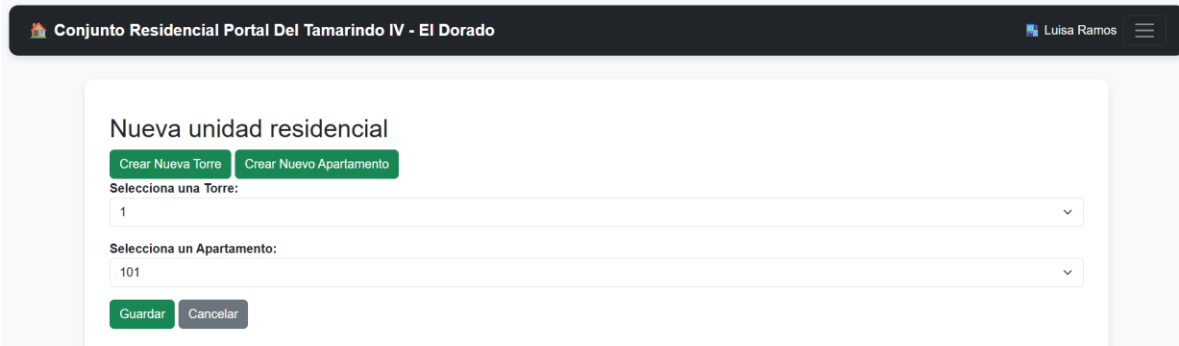
Figura 63 Eliminar una unidad residencial



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Haciendo clic en el botón de color azul "Nueva unidad residencial", se muestra una vista donde puede crear una nueva torre y un nuevo apartamento.

Figura 64 Vista para la creación de unidades residenciales



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Se da clic sobre "Crear nueva torre", como se muestra a continuación.

Figura 65 Creación de nueva torre

A screenshot of a web form titled "Agregar Nueva Torre" in blue text. Below the title is a label "Nombre de la Torre" followed by a long, empty text input field. At the bottom of the form are two buttons: a green "Crear" button and a gray "Cancelar" button.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Después sobre nuevo apartamento.

Figura 66 Creación de nuevo apartamento

A screenshot of a web form titled "Agregar Nuevo Apartamento" in blue text. Below the title is a label "Número del Apartamento" followed by a long, empty text input field. At the bottom of the form are two buttons: a green "Crear" button and a gray "Cancelar" button.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Una vez creados, debe dirigirse a las opciones "Seleccionar una torre" y "Seleccionar un apartamento" para elegir los registros creados.

Figura 67 Asignación de la unidad residencial creada

A screenshot of a web interface titled "Nueva unidad residencial". At the top, there are two green buttons: "Crear Nueva Torre" and "Crear Nuevo Apartamento". Below these is a label "Selecciona una Torre:" followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of numbers from 1 to 6. The number 6 is highlighted in blue. The interface is part of a larger system, as indicated by the header "Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado" and the user name "Luisa Ramos" in the top right corner.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Configuración Reservas

En esta vista, se pueden agregar nuevos espacios, así como "editar" y "eliminar" los espacios existentes.

Figura 68 Creación de nuevos espacios

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Espacios para Reservar

[Agregar Espacio](#)

ID	Nombre	Acciones
1	Salón comunal	Editar Eliminar
2	Gym	Editar Eliminar

[Volver](#)

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En esta vista, se permite "editar" la información del espacio creado, como el nombre, la descripción, el valor y el estado de ese sitio (si está "activo" o "inactivo").

Figura 69 Editar los espacios de la reserva

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Editar Espacio de Reserva

Nombre del Espacio

Descripción

Valor

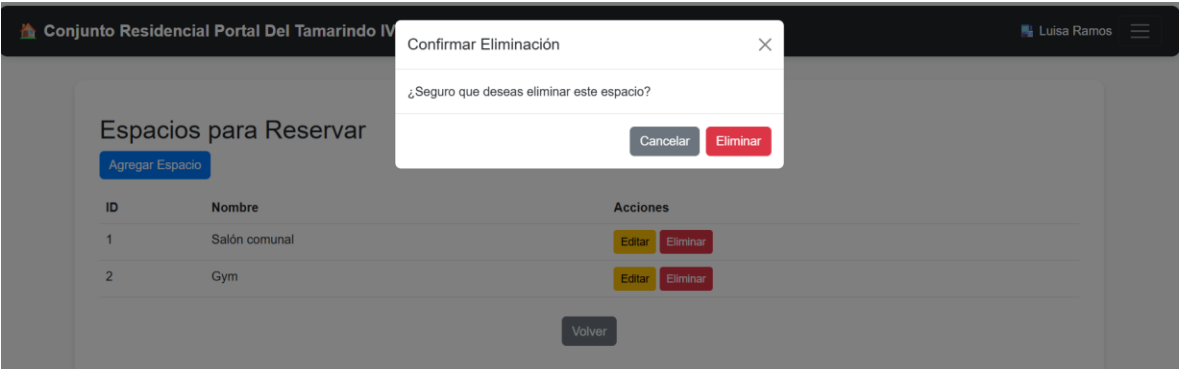
Estado

[Guardar Cambios](#) [Cancelar](#)

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

El botón "Eliminar" permite borrar el espacio. Al hacer clic en él, aparece un mensaje de confirmación para asegurar la eliminación.

Figura 70 Eliminar espacio de reservas



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Configuración de PQRS

En esta vista se detalla el listado de las PQRS existentes, y permite crear nuevas descripciones, así como "editar" y "eliminar" las existentes.

Figura 71 Lista de descripción de las PQRS



Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En esta vista se puede crear una nueva PQRS, donde el residente debe seleccionar el tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación), especificar la categoría correspondiente dentro del tipo elegido y una descripción.

Figura 72 Nueva descripción de PQRS

The screenshot shows a web application interface for creating a new PQRS. At the top, a dark header bar contains the text 'Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado' on the left and 'Luisa Ramos' with a menu icon on the right. The main content area features a white card titled 'Nueva Descripción de PQRS'. Inside the card, there are three input fields: 'Tipo' (a dropdown menu), 'Descripción' (a text area), and 'Tipo de PQRS' (a dropdown menu with the placeholder text 'Seleccione un tipo'). Below these fields are two buttons: a green 'Guardar' button and a grey 'Cancelar' button.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Configuración Pagos de Administración

En esta vista se permite modificar el valor de la tarifa mensual, los días hábiles de pago, la tasa de descuento y la tasa de mora.

Figura 73 Actualización de la tarifa de administración

The screenshot shows a web application interface for configuring administrative payments. At the top, a dark header bar contains the text 'Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado' on the left and 'Luisa Ramos' with a menu icon on the right. The main content area features a white card titled 'Configuración Pagos de Administración'. Inside the card, there are four input fields: 'Valor de la Tarifa' (containing '120000,00'), 'Día Hábil de Pago' (containing '1'), 'Tasa de Descuento (%)' (containing '0,00'), and 'Tasa de Mora (%)' (containing '0,00'). Below these fields are two buttons: a blue 'Guardar Configuración' button and a grey 'volver' button.

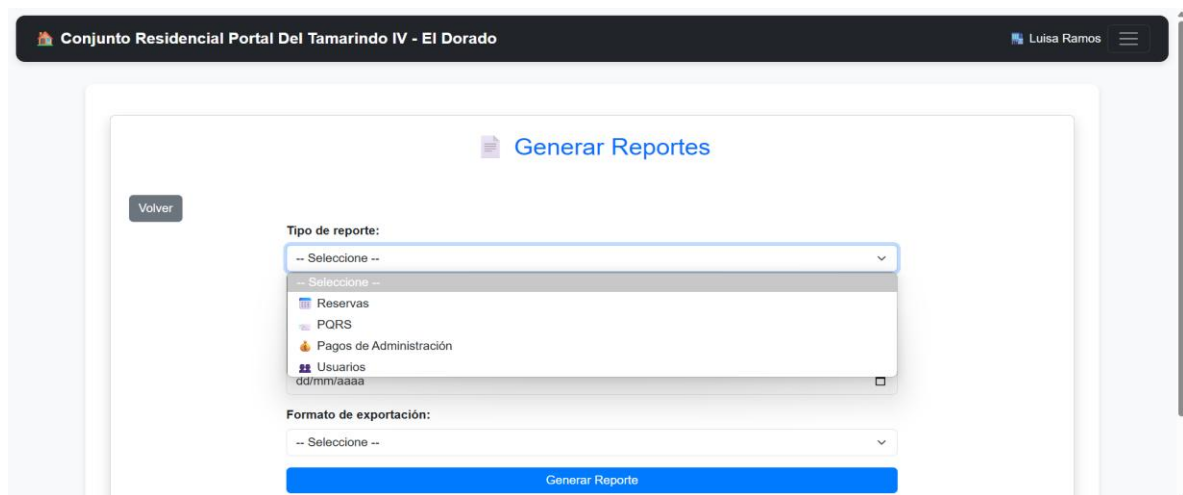
Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Generación de Reportes

Al hacer clic en el apartado de “Reportes”, se pueden generar y descargar diferentes tipos de informes, tales como los de reservas, PQRS, pagos de administración y usuarios. Estos reportes pueden exportarse en formato PDF o Excel según se requiera.

Primero, se debe seleccionar el tipo de reporte que se desea consultar, el estado, si se desea filtrar por torre y apartamento, el formato de exportación (PDF o Excel) y el rango de fechas. Es importante destacar que las fechas son obligatorias; si no se seleccionan, el sistema no permitirá descargar el reporte.

Figura 74 Tipo de Reporte a consultar

The image shows a web application interface for generating reports. At the top, a dark header bar contains the text "Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado" on the left and a user profile "Luisa Ramos" with a menu icon on the right. Below the header, the main content area has a title "Generar Reportes" with a document icon. On the left side of the form is a "Volver" button. The form itself contains two dropdown menus: "Tipo de reporte:" and "Formato de exportación:". The "Tipo de reporte:" dropdown is open, showing a list of options: "Reservas" (with a calendar icon), "PQRS" (with a speech bubble icon), "Pagos de Administración" (with a fire icon), and "Usuarios" (with a group of people icon). Below the list is a date input field with the placeholder "dd/mm/aaaa". At the bottom of the form is a blue button labeled "Generar Reporte".

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Reporte de Reservas

En el reporte por reservas, se debe seleccionar el “estado de la reserva”, donde se puede elegir entre los siguientes estados: “Confirmadas”, “En espera de aprobación” y “Canceladas”, según el tipo de reporte que se desea generar.

Figura 75 Selecccion del estado de la reserva

The screenshot shows a web interface titled "Generar Reportes". On the left is a "Volver" button. The main form contains the following fields:

- Tipo de reporte:** A dropdown menu with "Reservas" selected.
- Estado de la Reserva:** A dropdown menu that is open, showing three options: "Confirmadas" (with a green checkmark icon), "En espera de aprobación" (with a yellow warning icon), and "Canceladas" (with a red X icon). The "Confirmadas" option is highlighted.
- Desde:** A date input field with the placeholder "dd/mm/aaaa".
- Hasta:** A date input field with the placeholder "dd/mm/aaaa".
- Generar Reporte:** A large blue button at the bottom.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Seguidamente, se selecciona la torre y el apartamento para generar el reporte, en caso de requerir información específica por unidad residencial. También es obligatorio establecer un rango de fechas (desde y hasta); de lo contrario, no se podrá generar el reporte y se mostrará un mensaje informativo solicitando seleccionar este período.

Figura 76 Selección de la unidad residencial y las fechas

This screenshot shows the same "Generar Reportes" form, but with additional fields and a validation error:

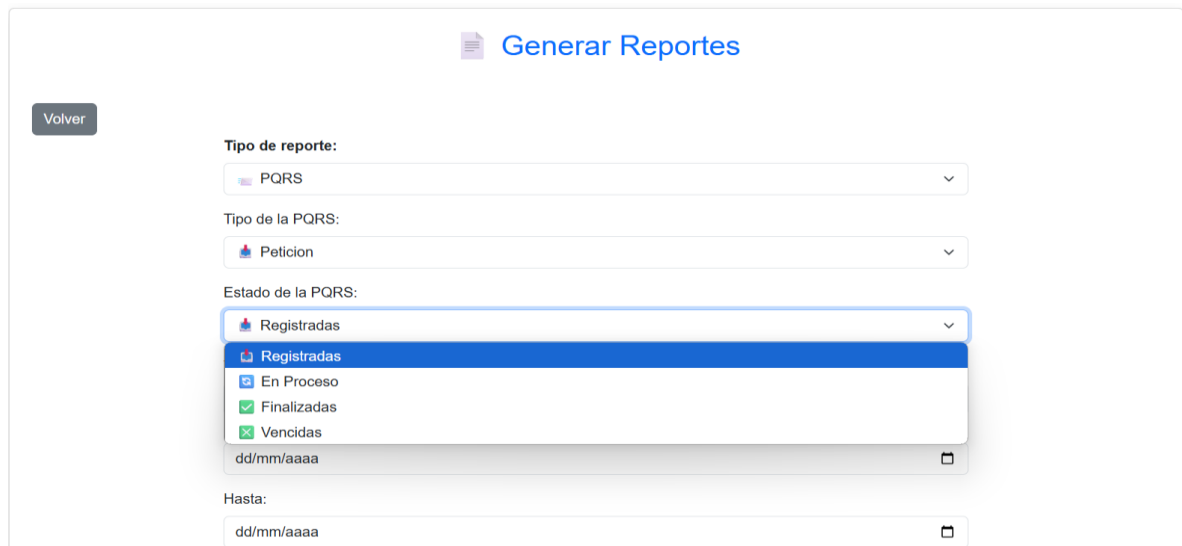
- Torre:** A dropdown menu with "Todas" selected.
- Apartamento:** A dropdown menu with "Todas" selected.
- Desde:** A date input field with "dd/mm/aaaa".
- Hasta:** A date input field with "dd/mm/aaaa".
- Validation:** A red error message box with an exclamation mark icon and the text "Completa este campo" is displayed above the "Hasta" field, indicating that the date range is incomplete.
- Generar Reporte:** A large blue button at the bottom.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Reporte de PQRS

En el reporte por PQRS, se debe seleccionar el “estado de la PQRS”, donde se puede elegir entre los siguientes estados: “Registradas”, “En proceso”, “En espera”, “Finalizadas” y “Vencidas”, según el tipo de reporte que se desea generar.

Figura 77 Tipo de Reporte de PQRS



The screenshot displays a web interface for generating reports. At the top, there is a header with a document icon and the text "Generar Reportes". On the left side, there is a button labeled "Volver". The main form area contains several dropdown menus. The first dropdown is labeled "Tipo de reporte:" and has "PQRS" selected. The second dropdown is labeled "Tipo de la PQRS:" and has "Petición" selected. The third dropdown is labeled "Estado de la PQRS:" and is open, showing a list of options: "Registradas" (selected), "En Proceso", "Finalizadas", and "Vencidas". Below the dropdowns, there are two date input fields. The first is labeled "Hasta:" and has a placeholder "dd/mm/aaaa". The second is labeled "Desde:" and also has a placeholder "dd/mm/aaaa".

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Seguidamente, se selecciona la torre y el apartamento para generar el reporte, en caso de requerir información específica por unidad residencial. También es obligatorio establecer un rango de fechas (desde y hasta); de lo contrario, no se podrá generar el reporte y se mostrará un mensaje informativo solicitando seleccionar este período.

Figura 78 Selección de la unidad residencial y las fechas

The screenshot shows a web interface for generating reports. At the top right is a link 'Generar Reportes' with a document icon. On the left is a 'Volver' button. The main form has the following fields:

- Tipo de reporte:** A dropdown menu with 'PORS' selected.
- Estado de la PORS:** A dropdown menu with 'Registradas' selected.
- Torre:** A dropdown menu with 'Todas' selected.
- Apartamento:** A dropdown menu with 'Todas' selected.
- Desde:** A date input field with a calendar icon, showing 'dd/mm/aaaa'.
- Hasta:** A date input field with a calendar icon, showing 'dd/mm/aaaa'. A tooltip 'Completa este campo' points to this field.
- Generar Reporte:** A blue button at the bottom.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Reporte Pagos de Administración

El reporte de pagos de administración permite seleccionar entre tres estados: “Deudores”, “Al día” y “Por unidad residencial”, dependiendo del informe que se requiera generar.

Figura 79 Selecciona el estado del pago de administración

This screenshot shows the same 'Generar Reportes' form, but with the 'Estado del Pago' dropdown menu open. The menu options are:

- Deudores (selected)
- Al Día
- Por Unidad Residencial

The other fields in the form remain the same as in Figure 78.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

El reporte de usuarios permite filtrar y generar informes según el estado de los usuarios, ya sea habilitados o inhabilitados, así como por rol, facilitando así la visualización y gestión específica de la información según las necesidades del administrador.

Figura 80 Reporte por usuarios

Generar Reportes

Volver

Tipo de reporte:

Usuarios

Filtro de Usuarios:

-- Seleccione --

-- Seleccione --

Usuarios Habilitados

Usuarios Inhabilitados

Por Rol

dd/mm/aaaa

Hasta:

dd/mm/aaaa

Formato de exportación:

-- Seleccione --

Generar Reporte

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Auditoria

En el módulo de auditoría se pueden verificar las acciones realizadas por cada usuario registrado en el sistema. Cuenta con filtros que facilitan la búsqueda por fecha, usuario o tipo de acción. Al hacer clic en “Ver”, se accede al detalle completo de cada actividad.

Figura 81 Vista módulo de auditoria

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Volver

Usuario

Torre

Apartamento

Rol

Filtrar por nombre

Todas

Todos

Todos

Filtrar

Limpiar

ID	Nombre	Email	Torre	Apartamento	Rol	Acciones
1	Luisa Ramos	luisa@gmail.com	2	101	Administrador	Ver
28	Carlos Andrés Mejía Ruiz	carlos.mejia@gmail.com	2	104	Residente	Ver
29	Ana Sofia Rios	anarios@gmail.com	4	401	Residente	Ver
30	Mariana Torres Rodríguez	mariana.torres@gmail.com	5	203	Residente	Ver
31	Andrés Felipe Castaño	andres.castano@gmail.com	6	503	Residente	Ver
32	Sebastian Ramírez Duque	sebastian.ramirez@gmail.com	4	204	Residente	Ver

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

En esta vista de detalle se puede consultar el registro de actividades realizadas por cada usuario, incluyendo el tipo de actividad, la acción ejecutada, la fecha y la dirección IP. Además, cuenta con filtros que facilitan la búsqueda de información y permite exportar los datos en formato PDF o Excel.

Figura 82 Registro de actividad por usuario

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Volver

Tipo

Fecha Inicio

Fecha Fin

Todos

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Filtrar

Limpiar

Exportar

ID	Tipo	Acción	Fecha	IP
4294	Auditoria	Lista Usuarios Logs	2025-05-12 11:16:07	127.0.0.1
4293	Auditoria	Ver Log x Usuario id: 1	2025-05-12 11:15:49	127.0.0.1
4292	Auditoria	Lista Usuarios Logs	2025-05-12 11:15:00	127.0.0.1
4291	Configuracion	Visualiza opciones de configuracion	2025-05-12 11:14:58	127.0.0.1
4290	Configuracion	Visualiza opciones de configuracion	2025-05-12 11:12:52	127.0.0.1
4289	Configuracion	Visualiza opciones de configuracion	2025-05-12 11:09:06	127.0.0.1
4288	Admin Facturacion	Actualiza datos de facturacion	2025-05-12 11:09:05	127.0.0.1
4287	Configuracion	Visualiza opciones de configuracion	2025-05-12 11:08:33	127.0.0.1

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Búsqueda de Archivos

En esta vista se pueden consultar los diferentes archivos cargados, los cuales pueden ser buscados por nombre de archivo. Si se conoce la extensión, también se puede incluir como filtro, aunque no es obligatorio. Además, se ofrece la opción de visualizar o descargar el archivo. Se puede observar el nombre, el directorio en el que se encuentra, el tamaño y la fecha de modificación de cada archivo.

Figura 83 Visualización y descarga de archivos

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Búsqueda en Archivos Static

Volver

Filtros de Búsqueda

Nombre del archivo

Ej: factura, reporte...

Extensión

Ej: pdf, jpg

Buscar

Limpiar

Resultados (217 archivos)

Página 1 de 11

Nombre	Directorio	Tamaño	Modificación	Acciones
comprobante_pago.pdf	facturacion\comprobantes\usuario_32	6.2 kB	12/05/2025 09:56	 
Factura_Fact-0004.pdf	Reservas\facturas\usuarios\32	116.2 kB	12/05/2025 09:56	 
7ffa23052e9f4df4b0ef26f47aebaf15.pdf	comprobantes_reservas	6.2 kB	12/05/2025 09:50	 
Factura_Reserva_44.pdf	facturas\reservas\32	115.8 kB	12/05/2025 09:49	 

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Copias de seguridad

En esta vista se pueden visualizar las copias de seguridad realizadas, las cuales están disponibles para su descarga en formato .sql. Estas copias se generan automáticamente todos los días a las 00:00 horas.

Figura 84 Vista para descargar copias de seguridad

Conjunto Residencial Portal Del Tamarindo IV - El Dorado

Luisa Ramos

Listado de Copias de Seguridad

Nombre del archivo	Fecha de creación	Acción
backup_20250415_152642.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar
backup_20250418_090237.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar
backup_20250421_110907.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar
backup_20250422_083816.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar
backup_20250423_084800.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar
backup_20250424_110225.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar
backup_20250425_100818.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar
backup_20250428_120646.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar
backup_20250429_080414.sql	2025-05-11 12:42:51	Descargar

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

5. DESCRIPCION DE LOS REPORTES DEL SISTEMA

El sistema permite generar reportes detallados sobre los diferentes módulos gestionados, facilitando el análisis y la toma de decisiones por parte de la administradora. Entre los reportes disponibles se encuentran:

- **Reservas:** Muestra información sobre reservas confirmadas, en espera y canceladas, permitiendo un seguimiento eficiente del uso de las zonas comunes.
- **PQRS:** Detalla el estado de las solicitudes (registradas, en proceso, en espera, finalizadas y vencidas), o que brinda trazabilidad completa del ciclo de gestión de cada solicitud. Además, se pueden generar reportes por tipo de PQRS, facilitando el análisis, control y seguimiento de las distintas categorías.
- **Pagos de administración:** Presenta reportes de residentes al día, deudores y por unidad residencial, lo que facilita el control financiero.
- **Usuarios:** Incluye listados de usuarios habilitados, inhabilitados y clasificados por rol, útil para el control de accesos al sistema.

Todos los reportes cuentan con filtros que permiten la búsqueda rápida de la información y pueden ser exportados en formatos Excel y PDF para su análisis o almacenamiento externo.

6. INTERPRETACION DE MENSAJES Y ERRORES

En este apartado se explican los mensajes de error y confirmación que presenta la plataforma, con el fin de facilitar la comprensión de las alertas y acciones requeridas por parte del usuario.

Tabla 12 Mensajes de error

Mensaje de error	Interpretación
El correo electrónico no está registrado	El usuario ingresó un correo que no se encuentra en la base de datos del sistema.
Contraseña incorrecta	La clave ingresada no coincide con la registrada para ese usuario.
Todos los campos son obligatorios	Se ha dejado vacío uno o más campos requeridos en el formulario.
Error al cargar el archivo. Formato no permitido	El archivo adjunto no cumple con los formatos admitidos por el sistema (PDF, JPG, PNG, etc.).
Reserva no disponible en la fecha seleccionada	Ya existe una reserva registrada para la fecha y hora escogida.
No tiene permisos para acceder a este módulo	El usuario intentó ingresar a un módulo que no está habilitado para su rol.
Error de conexión. Intente nuevamente más tarde	Hubo un problema temporal con el servidor o la red.
El número de documento ya está registrado	El sistema detectó que ya existe un usuario con ese número de documento.
Formato de correo electrónico no válido	El correo ingresado no cumple con el formato estándar (por ejemplo, falta el símbolo "@").
Las contraseñas no coinciden	Al restablecer la contraseña, los dos campos de ingreso no contienen la misma clave.
Debe seleccionar una torre y apartamento	El usuario con rol de residente no ha seleccionado esta información obligatoria al crear la cuenta.

Debe seleccionar un tipo de PQRS	No se ha especificado si es una petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación.
Debe seleccionar una fecha de inicio y una de fin	Al generar reportes, las fechas no han sido definidas y son requeridas.
Este campo solo acepta números	Se ingresó texto en un campo que espera un valor numérico, como el monto del pago.
Debe seleccionar el tipo de exportación	Al generar un reporte, no se eligió entre los formatos disponibles (PDF o Excel), lo cual es obligatorio.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

Mensajes de Confirmación y Cuadros de Diálogo

A continuación, se describen los mensajes que aparecen al completar correctamente distintas acciones en el sistema, brindando al usuario una confirmación visual del éxito de sus operaciones.

Tabla 13 Mensajes de confirmación

Acción	Mensaje / Interacción	Interpretación
Creación de usuario	“Usuario registrado con éxito”	El sistema confirma que el nuevo usuario fue creado correctamente.
Restablecimiento de contraseña	“Contraseña actualizada correctamente”	Se confirma que el usuario ha cambiado exitosamente su contraseña.
Creación de una reserva	“Reserva generada correctamente”	El sistema confirma que la zona común ha sido agendada.
Aprobación o rechazo de comprobante de pago	Se abre un cuadro de diálogo para ingresar una observación	El administrador debe justificar su decisión; la acción se ejecuta tras confirmarla.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025

7. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIR EN CASO DE FALLOS

Cuando el sistema presenta errores o fallos durante su uso, es importante que el usuario adopte una serie de pasos básicos para intentar solucionarlos de manera eficiente. A continuación, se describen los fallos más comunes junto con los procedimientos recomendados para cada caso.

Tabla 14 Procedimientos en caso de fallos

Fallo Detectado	Procedimiento Para Seguir
Error de conexión. Intente nuevamente más tarde	Verificar conexión a internet. Asegurarse de que el dispositivo cuente con señal estable.
Sesión bloqueada o error inesperado tras iniciar sesión	Cerrar sesión y volver a ingresar. A veces el error es temporal y se corrige reiniciando sesión.
No tiene permisos para acceder a este módulo	Revisar si tiene los permisos necesarios para la acción. Contactar al administrador si considera que debe tener acceso.
Reserva no disponible en la fecha seleccionada	Seleccionar otra fecha y hora. Revisar la disponibilidad previamente.
Error al cargar el archivo. Formato no permitido	Verificar que el archivo sea PDF, JPG o PNG. Convertir el archivo si está en otro formato.
El número de documento ya está registrado	Consultar si el usuario ya tiene cuenta. Si es así, iniciar sesión o solicitar restablecimiento de contraseña.
Formato de correo electrónico no válido	Verificar que el correo tenga el formato correcto (por ejemplo: usuario@dominio.com).
Las contraseñas no coinciden	Reingresar ambos campos con cuidado, asegurándose que coincidan.
Debe seleccionar una torre y apartamento	Completar los campos requeridos antes de guardar.

Debe seleccionar una fecha de inicio y una de fin	Seleccionar fechas obligatoriamente para poder generar reportes.
Este campo solo acepta números	Ingresar únicamente valores numéricos en campos como montos o teléfonos.
Debe seleccionar el tipo de exportación	Elegir entre los formatos PDF o Excel antes de intentar descargar el reporte.

Fuente: Elaboración por los autores, Año 2025