

Flujo de Gestión de Incidencias Operativas y Técnicas (Más allá de PQRS y Delitos)

Versión 2.0 – julio 2025

Objetivo: Proporcionar un canal eficiente para que los usuarios reporten problemas técnicos o fallas operativas de la plataforma (App o Web), asegurando una resolución oportuna y una comunicación clara.

Aplicabilidad: Este flujo aplica a todos los usuarios (parkiadores y parkioferentes) que experimenten dificultades técnicas o de funcionamiento con la plataforma Parkiapp.

Fase 1: Reporte de Incidencia por el Usuario

Identificación del Problema:

Acción del Usuario: El usuario experimenta una falla técnica (ej., la App se cierra, no puede procesar un pago, un botón no funciona, la reserva no se muestra correctamente, problemas con el GPS en la App, etc.).

Acceso al Canal de Reporte:

Acción del Usuario: El usuario busca el canal de soporte técnico. Esto podría ser a través de:

Una sección de "Ayuda" o "Soporte Técnico" en la App/Web.

Un enlace directo en el pie de página del sitio web.

El correo electrónico de soporte (soporte@parkiapp.com).

El chatbot (Parkibot) con una opción para "Reportar un problema técnico".

Formulario de Reporte de Incidencia (Conceptual):

Elementos Conceptuales:

Tipo de Problema: Menú desplegable para seleccionar la categoría (ej., "Falla en el pago", "Problema con la App", "Error de visualización", "Problema de inicio de sesión").

Descripción Detallada: Área de texto para que el usuario describa el problema, incluyendo pasos para reproducirlo, mensajes de error, etc.

Capturas de Pantalla/Archivos: Opción para adjuntar imágenes o videos que muestren la falla.

Datos de Contacto: Confirmación del correo electrónico y/o número de teléfono para seguimiento.

Botón "Enviar Reporte".

Envío y Acuse de Recibo:

Acción del Usuario: Envía el reporte.

Acción del Sistema: Parkiapp genera un número de ticket o referencia para la incidencia y envía un acuse de recibo automático al usuario, confirmando la recepción del reporte y el número de seguimiento.

Fase 2: Gestión Interna y Resolución de la Incidencia

Clasificación y Asignación:

Acción de Parkiapp (Interna): El reporte es recibido por el equipo de soporte técnico. Se clasifica según su gravedad (ej., crítico, alto, medio, bajo) y se asigna a un técnico o equipo especializado.

Plazos de Respuesta Inicial: Se establecen plazos de primera respuesta basados en la gravedad (ej., 1 hora para críticos, 4 horas para altos).

Diagnóstico y Resolución:

Acción del Equipo Técnico: El equipo técnico investiga el problema, diagnostica la causa y trabaja en una solución. Esto puede implicar:

Revisión de logs del sistema.

Pruebas en entornos de desarrollo.

Desarrollo de parches o actualizaciones.

Comunicación interna con otros equipos (ej., desarrollo, infraestructura).

Comunicación de Avance (Opcional pero Recomendado):

Acción de Parkiapp (Interna/Automática): Para incidencias de mayor duración, se puede enviar actualizaciones periódicas al usuario sobre el estado de la resolución.

Fase 3: Cierre de la Incidencia y Comunicación al Usuario

Verificación de la Solución:

Acción del Equipo Técnico: Una vez implementada la solución, se verifica que el problema esté resuelto.

Notificación de Cierre:

Acción del Sistema/Personal: Se notifica al usuario que su incidencia ha sido resuelta y se cierra el ticket.

Elementos de la Notificación: Descripción de la solución implementada y, si es necesario, pasos que el usuario debe seguir (ej., actualizar la App, borrar caché).

Encuesta de Satisfacción (Opcional):

Acción del Sistema: Después del cierre, se puede enviar una breve encuesta al usuario para evaluar la calidad del soporte técnico recibido.