

A continuación, se "desarrolla" pantallas y flujo de trabajo para cada uno de los protocolos que proporcionado:

1. MÓDULO DE PQRS Y PROTOCOLO DE GESTIÓN DE PARKIAPP

Este módulo se enfoca en gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los usuarios.

Concepto de Pantallas y Flujo:

Pantalla de Acceso/Publicación Directa (para el Usuario):

Ubicación: <https://www.parkiapp.co/pqrs>

Elementos visibles: Un formulario claro y amigable.

Campos para ingresar la información del usuario (posiblemente con la opción de ser anónimo si así lo permite el sistema, o ligado al perfil de Parkiapp si el usuario inicia sesión).

Un campo de selección para el "Tipo de Solicitud": Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia. (Estos serían botones de opción o un menú desplegable).

Un área de texto amplia para la "Descripción detallada del caso".

Posibilidad de "Adjuntar archivos pdf, jpg" (un botón o área de arrastre para subir fotos, documentos, etc.).

Un botón "Enviar" o "Radical".

Flujo al enviar: Una vez que el usuario envía, el sistema le mostrará un "Acuse inmediato de recibo" con el "Número de radicado" asignado automáticamente.

Panel de Trazabilidad (para el Usuario): Se menciona que el usuario tendrá un "Panel de trazabilidad visible". Esto implicaría una sección donde el usuario, probablemente al iniciar sesión, pueda ver el estado de sus PQRS, el historial de comunicación y las respuestas.

Pantalla/Formato Interno de Gestión de PQRS (para el Equipo Legal y Técnico/Administrador):

Ubicación: Dentro del módulo administrable de Parkiapp (acceso restringido a personal autorizado).

Nombre Conceptual de la Pantalla: "Formulario Interno de Control y Seguimiento de PQRS" o "Detalle de PQRS".

Elementos visibles (campos de visualización/edición):

Número de radicado automático: Un campo de solo lectura que muestra el número único asignado a la PQRS.

Fecha y hora de recepción: Campos de solo lectura que muestran cuándo fue recibida la PQRS.

Nombre del usuario (opcional): Campo que muestra el nombre del solicitante (si no es anónimo).

Tipo de solicitud: Muestra el tipo de PQRS seleccionada por el usuario (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia).

Canal de recepción: Muestra de dónde provino la PQRS (App, Web, Correo, Chatbot/**Parkibot**).

Descripción detallada del caso: Área de texto grande que contiene el mensaje original del usuario.

IA: Clasificación inicial sugerida: Un campo que muestra la categoría o tipo de asunto que la inteligencia artificial sugirió para esta PQRS.

Escalamiento a humano: Un campo que indica si se escaló (Sí/No) y un campo editable para "responsable asignado" (un menú desplegable con nombres de personal o departamentos).

Plazo máximo para respuesta: Un campo que calcula y muestra automáticamente la fecha límite de respuesta (15 días hábiles para PQR, 5 días para sugerencias).

Fecha efectiva de respuesta: Un campo editable donde el responsable ingresa la fecha en que se dio la respuesta final.

Observaciones y comentarios finales: Un área de texto para que el equipo interno añada notas, resumen de la resolución, etc.

Botones de acción: "Responder", "Cambiar Estado" (ej. Pendiente, En Proceso, Resuelta, Cerrada), "Asignar", "Adjuntar Archivos Internos", "Guardar Cambios".

2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A DELITOS Y CANAL DE DENUNCIAS DE PARKIAPP

Este protocolo permite a los usuarios reportar delitos o conductas anómalas.

Concepto de Pantallas y Flujo:

Pantalla de Acceso/Publicación Directa (para el Usuario):

Ubicación: <https://www.parkiapp.co/denuncias> (o a través de un "Botón de denuncia" en el perfil/reservas en la app).

Nombre Conceptual de la Pantalla: "Formulario de Denuncia".

Elementos visibles: Un formulario estructurado para recopilar la denuncia.

Campos para "Tipo de incidente" (un grupo de opciones o menú desplegable: Robo, Fraude digital, Amenazas, Suplantación, Otros).

Campo "Usuario denunciante" (con opción para ser anónimo).

Campo "Usuario denunciado" (probablemente un campo de texto o búsqueda para el ID interno del usuario o parqueadero).

Un área de texto grande para la "Descripción detallada del hecho".

Opción para "Pruebas adjuntas" (subida de capturas, mensajes, audios).

Un botón "Enviar Denuncia".

Flujo al enviar: El sistema asigna un "Número de caso" confidencial para el seguimiento.

Pantalla/Formato Interno para Denuncias (para el Área Legal/Administrador):

Ubicación: Dentro del módulo administrable de Parkiapp (acceso restringido).

Nombre Conceptual de la Pantalla: "Registro de Denuncia Interna – Parkiapp" o "Detalle de Denuncia".

Elementos visibles (campos de visualización/edición):

Número de caso automático: Campo de solo lectura.

Fecha y hora de reporte: Campos de solo lectura.

Tipo de incidente: Muestra la categoría de la denuncia.

Usuario denunciante: Muestra quién denunció (o indica "anónimo").

Usuario denunciado (ID interno): Muestra el ID del usuario o entidad denunciada.

Descripción detallada del hecho: El texto original de la denuncia.

Pruebas adjuntas: Enlaces o miniaturas de los archivos adjuntos.

Medida inmediata tomada: Un campo editable para registrar acciones como "Bloqueo preventivo de cuenta denunciada", "Despublicación temporal del parqueadero", etc.

Estado actual del caso: Un campo editable con opciones (Abierto, En investigación, Cerrado).

Escalado a autoridades: Un campo con opciones (Sí/No) y un campo de "Fecha" si se escaló.

Observaciones internas: Área de texto para notas del equipo legal.

Acciones comunes: Cambiar estado, tomar medidas, registrar acciones, comunicar con autoridades.

3. CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DIGITAL DE PARKIAPP

Este protocolo establece las normas de conducta y un canal para reportar infracciones éticas.

Concepto de Pantallas y Flujo:

Pantalla de Acceso al Código (para Todos):

Ubicación: <https://www.parkiapp.co/etica> (y durante el onboarding).

Elementos visibles: El texto completo del "Código de Ética y Buen Gobierno Digital", posiblemente en un formato de página web o PDF descargable.

Pantalla/Formato Interno de Reporte Ético (para el Canal Ético Interno/Comité Ético):

Ubicación: Un módulo interno de Parkiapp (acceso restringido).

Nombre Conceptual de la Pantalla: "Informe de Conducta Ética – Evaluación Interna" o "Formulario de Reporte Ético".

Elementos visibles (campos de visualización/edición):

Fecha de evaluación: Campo editable o automático.

Nombre del colaborador evaluado: Un campo para seleccionar o ingresar el nombre de la persona cuya conducta se evalúa/reporta.

Evaluador responsable: Campo para identificar a la persona que realiza el informe.

Conducta observada: Área de texto para describir detalladamente el incidente o la conducta.

¿Constituye infracción al código?: Campo con opciones (Sí/No).

Tipo de medida disciplinaria sugerida: Un campo editable o menú desplegable con opciones (Amonestación formal, Suspensión de acceso, Cancelación de cuenta o colaboración, Otros).

Firma del comité ético: Espacio para la aprobación o registro de la decisión.

Observaciones internas: Área para comentarios adicionales.

Acciones comunes: Registrar reporte, evaluar, sugerir medidas, cerrar caso ético.