

Módulo de PQRS y Protocolo de Gestión de Parkiapp

Versión 2.0 - julio 2025

El Módulo de PQRS de Parkiapp es un sistema digital que garantiza el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios mediante la recepción, gestión oportuna, precisa y resolución de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Este módulo está disponible tanto en la web como en la aplicación de Parkiapp.

Fundamento Legal:

El módulo se fundamenta en el Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Acceso al Módulo:

Los usuarios pueden acceder directamente al módulo para generar y consultar solicitudes a través del enlace:

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

Proceso para la Presentación de una Solicitud (Vista del Usuario):

Para presentar una solicitud de PQR, el usuario debe dirigirse al módulo en la página Web o App, navegando a través de las secciones: "Atención al usuario" > "Peticiones, quejas, reclamos y otras solicitudes" > "Nueva solicitud de PQR".

La imagen proporcionada muestra la interfaz para "Enviar una solicitud", que incluye los siguientes elementos:

Tipo de solicitud: Un campo seleccionable (ej., "Caso administrativo" como se muestra en la imagen) para especificar la naturaleza de la solicitud.

Radicado: Un campo de solo lectura que muestra el número de radicado asignado automáticamente a la solicitud (ej., "2024-00577").

Descripción: Un área de texto donde el usuario puede "Proporcionar los detalles del asunto...".

Análisis preliminar (IA): Una sección que indica que "La solicitud ha sido analizada automáticamente" por inteligencia artificial, sugiriendo revisar el resultado antes de enviar.

Opciones de acción: Botones para "Escalar a humano" y un enlace directo a "<https://www.parkiapp.com>".

Componentes Clave del Sistema de Gestión de PQRS:

El sistema cuenta con los siguientes componentes:

Registro automatizado: Las solicitudes se registran automáticamente por tipo.

Asignación de número de radicado: Se asigna un número único y se envía un acuse de recibo inmediato.

Clasificación por IA: La inteligencia artificial clasifica las solicitudes de manera automatizada.

Generación de respuestas tipo: El sistema puede generar respuestas estándar, con la opción de escalamiento humano.

Panel de trazabilidad: Un panel visible permite al usuario seguir el estado de su solicitud.

Términos de Respuesta:

Los plazos de respuesta son:

15 días hábiles para Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

5 días para Sugerencias.

Integración Tecnológica:

El módulo presenta las siguientes integraciones y capacidades:

Integración con chatbot (Parkibot): Se integra con **Parkibot** para atención inicial automatizada y escalamiento de casos complejos a asesores humanos.

Módulo administrable: Es gestionado por el equipo legal y técnico de Parkiapp.

Capacidad de análisis: Permite el análisis y la minería de texto para la toma de decisiones.

Seguimiento de Solicitudes (Vista del Usuario):

Para hacer seguimiento a las peticiones generadas, el usuario debe acceder nuevamente al módulo a través de

<https://www.parkiapp.co/pqrs>. Dentro del módulo, en la sección de "Atención al Usuario" > "Peticiones, quejas, reclamos y otras solicitudes" > "Seguimiento, Peticiones, quejas, reclamos y otras solicitudes", el usuario encontrará sus inquietudes en el panel bajo la sección "Questions" y podrá seleccionar cada opción para ver el detalle.