|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CU 03** | **PQR** | |
| **Versión** | V1 9 de diciembre de 2021 | |
| **Actores** | Cliente | |
| **Objetivos asociados** | Realizar PQR | |
| **Descripción** | El cliente puede escribir peticiones quejas y/o reclamos para que sean respondido y darle solución o respuesta o sus PQR | |
| **Precondición** | 1. El cliente debe estar registrado 2. El cliente debe haber ingresado al sistema de forma satisfactoria | |
| **Secuencia**  **Normal** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | El cliente ingresa al sistema |
| 2 | El cliente se dirige a la pestaña de PQR |
| 3 | El cliente diligencia el formato de PQR |
| 4 | El cliente envia la PQR |
| 5 |  |
| 6 |  |
| n |  |
| **Postcondición** | PQR entregada | |
| **Excepciones** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | El cliente no requiere escribir una PQR |
| 2 |  |
| 3 |  |