|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CU-8** | **Responder PQR** | |
| **Versión** | V1 9 de diciembre de 2021 | |
| **Actores** | Ventas | |
| **Objetivos asociados** | Responder PQR | |
| **Descripción** | Debido a que el cliente puede realizar PQR, estos deben ser respondidos según lo establecido por la ley de igual forma con la respuesta se realizara un mayor seguimiento y acompañamiento a los clientes. | |
| **Precondición** | 1. Contar con un usuario 2. Pertenecer al rol de ventas | |
| **Secuencia**  **Normal** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | Digitar usuario y contraseña |
| 2 | Ingresar al sistema |
| 3 | Dirigirse al menú de PQR |
| 4 | Responder PQR por orden de importancia |
| 5 |  |
| 6 |  |
| n |  |
| **Postcondición** | PQR respondida exitosamente | |
| **Excepciones** | **Paso** | **Acción** |
| 1 | No hace parte |
| 2 |  |
| 3 |  |