9

Caso de Uso Reporte

CU12\_Reporte de Quejas por mal servicio o servicio no conforme para Unidades Administrativas

- QUEJAS

Versión <1.0>

Elaborado por Ing. Edy Ramírez Colindres

<Fecha Elaboración 18/02/2020>

Historial Revisiones

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Fecha** | **Descripción del Cambio** | **Versión** |
| Ing. Edy Ramírez Colindres | 18/02/2020 | Definición inicial. | 1.0 |

# Introducción

# El presente reporte permitirá a la Unidad de Atención al cuentahabiente, encargada del seguimiento de quejas por mal servicio o servicio no conforme, y a las unidades administrativas responsables de atender las quejas, generar un reporte utilizando los filtros indicados, con base a sus necesidades de visualización de la información.

# Objetivo

Generar un reporte del seguimiento de las quejas por mal servicio o servicio no conforme que han ingresado a la Administración Tributaria y que son gestionadas por medio de la Unidad de Atención de los cuentahabientes.

# DEFINICIÓN DEL CASO DE USO

## Nombre del Reporte

REPORTE DE QUEJAS POR MAL SERVICIO O SERVICIO NO CONFORME

## Descripción

Este reporte le permitirá al usuario interno visualizar las quejas por mal servicio o servicio no conforme que han ingresado a la Administración Tributaria y que son gestionadas por la Unidad de atención al cuentahabiente.

## Actores

* Usuario (con el rol de Consulta en el sistema de control de quejas)
* Sistema para llevar el control de quejas. En este caso de tipo mal servicio o servicio no conforme gestionadas por el cuentahabiente.

## Precondiciones:

Que la queja haya sido ingresada a la administración tributaria.

## Formato a utilizar

### **Parámetros del Reporte** (el reporte podrá ser generado utilizando cada uno de los parámetros indicados (serán independientes)

### **Resultado del Reporte**

### **Parámetros de consulta:** (el reporte podrá ser generado utilizando cada uno de los parámetros indicados (serán independientes)

* **FECHA DESDE** = fecha inicial del reporte
* **FECHA HASTA** = fecha final del reporte
* **No. de Queja**
* **Punto de Atención** = Debe mostrar el nombre de los puntos de atención a los cuales se han asignado quejas por mal servicio o servicio no conforme.
* **Región** = Debe mostrar la información de las quejas asignadas por regional, basándose en la información registrada en el sistema por el operador (titular, suplente, encargado y jefe inmediato del punto de atención) que atendió o está atendiendo la queja.
* **Botón Consultar** = genera el reporte con la información indicada en los parámetros.
* **Botón Limpiar** = Limpia pantalla para generar un nuevo reporte.

### **Encabezado del reporte**

* REPORTE DE QUEJAS POR MAL SERVICIO O SERVICIO NO CONFORME

### **Columnas del reporte (resultado de la consulta)**

* No. de queja
* Tipo de queja
* Punto de Atención
* Estado
* Etapa
* Resultado
* Medio de Ingreso
* Fecha de creación
* Tiempo de atención
* Detalle: que muestra todo el proceso por el que pasó la queja, incluso si fue reasignada. **(ANEXO 1)**

### **Filas del reporte**

* N/A

### **Campos Calculados:**

#### **Columna(s) calculada(s)**

* N/A

#### **Fila(s) calculada(s)**

* N/A

### **Pie de la consulta**

* N/A

## Información adicional

Que el reporte se pueda exportar a formato de Excel (.XLS) y a formato PDF.

El reporte de Excel y PDF debe incluir el encabezado.

## Requerimientos suplementarios o no funcionales

**Notas para Anexo 1:**

* El reporte para unidades administrativas mostrará la información del seguimiento de la queja, que se irá documentando cada vez que resuelvan algo, agregando la información de los pasos realizados con base al avance por los estados y etapas, dicha información el sistema la irá guardando por la fecha, hora y usuario que lo documentó.
* El sistema permite el ingreso de detalle sin límite de ingresos, siempre que la queja no se encuentre en estado “Análisis” y etapa “Seguimiento”.