



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS  
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Código: FO - ADO  
Fecha: diciembre de 2017  
Versión: 5  
S.G.C.

|                                       |          |                         |  |  |            |
|---------------------------------------|----------|-------------------------|--|--|------------|
| SECCIÓN<br>(DEPENDENCIA)              | 15101012 | DIVISIÓN ADMINISTRATIVA |  |  | Marzo 2019 |
|                                       | CÓDIGO   | NOMBRE                  |  |  |            |
| SUBSECCIÓN<br>(OFICINA<br>PRODUCTORA) | 15201022 | ATENCIÓN AL USUARIO     |  |  | FECHA      |
|                                       | CÓDIGO   | NOMBRE                  |  |  |            |

| CÓDIGO         | SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES  | RETENCIÓN |        | SOPORTE |    | DISPOSICION FINAL |   |   |   |  | LUGAR DE ALMACENAMIENTO                           |  | CARGOS CON ACCESO                                  | PROCEDIMIENTO   |
|----------------|---|-----------|--------|---------|----|-------------------|---|---|---|--|---|--|--|---|
|                |   | A. G.     | A. C.  | P       | EL | CT                | D | S | E |  | Físico  | Magnético  |  |   |
| 15201022 – 01  | ACTAS<br>- Actas<br>- Soportes  | 2 años    | 0 años | X       |    |                   |   |   | X |  | Archivo de la Coordinación de Atención al usuario |  | • Coordinador<br>• Auxiliar<br>Atención al usuario | Soporta únicamente la gestión de este proceso, por tanto, se elimina una vez culminado el tiempo de retención en el archivo de gestión.       |
| 15201022 – 203 | AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS<br>- Formato Autorización para el tratamiento de datos | 5 años    | 0 años | X       | X  | X                 | X |   | X |  | Archivo de gestión del área                       | Equipo de cómputo Auxiliar Oficina Atención al Usuario | • Coordinador<br>• Auxiliar call center            | Esta serie documental se conserva en el Archivo de Gestión.   |
| 15201022 – 204 | CLIENTE INCÓGNITO<br>- Formato de cliente incógnito   | 2 años    | 0 año  |         | X  |                   |   |   | X |  | Archivo de gestión del área                       | Equipo de cómputo Auxiliar Oficina Atención al Usuario | • Coordinador<br>• Auxiliar<br>Atención al usuario | La información de esta serie documental se digita en un archivo de Excel.   |
| 15201022 – 205 | CONTROL DE APERTURA DE BUZÓN<br>- Formato control de apertura de buzón                        | 1 año     | 0 años | X       |    |                   |   |   | X |  |   |  | • Coordinador<br>• Auxiliar de Atención al usuario | Soporta únicamente la gestión anual de este proceso, por tanto, se elimina una vez culminado el tiempo de retención en el archivo de gestión. |
| 15201022 – 206 | CONTROL OPORTUNIDAD DE PQRSF<br>- Formato Control oportunidad de PQRSF                        | 1 año     | 0 años |         |    |                   | X |   |   |  | Archivo de gestión del área                       | Equipo de cómputo del                                  | • Coordinador<br>• Auxiliar<br>Oficina             | Soporta únicamente la gestión anual de este proceso, por tanto,   |

Convenciones

- A.G.: Archivo de gestión
  - A.C.: Archivo central
  - P: Papel
  - EL: Electrónico u otro soporte
  - CT: Conservación Total
  - D: Digitalización
  - S: Selección
  - E: Eliminación
- El tiempo en años descrito en la RETENCIÓN, aplica para la vigencia anual inmediatamente anterior

Jefe de Área

Jefe de Archivo



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS  
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Código: FO - ADO  
Fecha: diciembre de 2017  
Versión: 5  
S.G.C.

|                                       |          |                         |            |
|---------------------------------------|----------|-------------------------|------------|
| SECCIÓN<br>(DEPENDENCIA)              | 15101012 | DIVISIÓN ADMINISTRATIVA | Marzo 2019 |
|                                       | CÓDIGO   | NOMBRE                  |            |
|                                       | 15201022 | ATNECIÓN AL USUARIO     |            |
| SUBSECCIÓN<br>(OFICINA<br>PRODUCTORA) | CÓDIGO   | NOMBRE                  | FECHA      |
|                                       |          |                         |            |

| CÓDIGO         | SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES  | RETENCIÓN |        | SOPORTE |    | DISPOSICIÓN FINAL |   |   | LUGAR DE ALMACENAMIENTO |   | CARGOS CON ACCESO  | PROCEDIMIENTO   |  |
|----------------|---|-----------|--------|---------|----|-------------------|---|---|-------------------------|---|--|---|--|
|                |   | A. G.     | A. C.  | P       | EL | CT                | D | S | E                       | Físico  |  |   | Magnético  |
|                |   |           |        | X       | X  |                   |   |   | X                       | Auxiliar oficina  | Atención al usuario  | se elimina una vez culminado el tiempo de retención en el archivo de gestión.   |  |
| 15201022 – 207 | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES<br>- <i>Formato cronograma de actividades</i>   | 1 año     | 0 años | X       | X  |                   |   |   | X                       | Archivo de la Coordinación de Atención al usuario   | Equipo de Coordinador del área   | <ul style="list-style-type: none"><li>Coordinador</li><li>Auxiliar Oficina Atención al usuario</li></ul>  | El tipo documental de esta serie se documenta en el sistema (Hoja de Excel). |
| 15201022 – 208 | ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO<br>- <i>Encuesta de medición de la satisfacción y oportunidad en la prestación del servicio</i> | 6 meses   | 0 años |         | X  |                   |   |   | X                       | Aplicativo medición de la <a href="http://10.0.1.47:81/satisfaccion_usuario/index.php">http://10.0.1.47:81/satisfaccion_usuario/index.php</a> | <ul style="list-style-type: none"><li>Coordinador</li><li>Auxiliar Oficina Atención al usuario</li></ul> | Soporta únicamente la gestión semestral de este proceso, además se digitaliza en el aplicativo Medición de la Satisfacción y la Oportunidad en la Prestación del Servicio, por tanto, se elimina una vez culminado el tiempo de retención en el archivo de gestión. |  |
| 15201022 – 209 | INFORMES<br>- <i>Informes de indicadores</i>  | N. A.     | N. A.  |         | X  |                   |   |   | X                       | Aplicativo SGC ISOTools <a href="https://siu.isotool.sgcf/">https://siu.isotool.sgcf/</a>   | <ul style="list-style-type: none"><li>Coordinador</li><li>Auxiliar Oficina Atención al usuario</li></ul> | Se digita la información en el aplicativo ISOTools  |  |
| 15201022 – 210 | PQRSF   | 1 año     | 0 años | X       | X  |                   |   |   |                         | Archivo de Equipo   | <ul style="list-style-type: none"><li>Coordinador</li></ul>  | Soporta únicamente la gestión   |  |

Convenciones

A.G.: Archivo de gestión  
A.C.: Archivo central  
P: Papel  
EL: Electrónico u otro soporte  
CT: Conservación Total  
D: Digitalización  
S: Selección  
E: Eliminación

Jefe de Área

Jefe de Archivo

El tiempo en años descrito en la RETENCIÓN, aplica para la vigencia anual inmediatamente anterior



ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS  
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Código: FO - ADO  
Fecha: diciembre de 2017  
Versión: 5  
S.G.C.

|                          |                                    |                         |  |
|--------------------------|------------------------------------|-------------------------|--|
| SECCIÓN<br>(DEPENDENCIA) | 15101012                           | DIVISIÓN ADMINISTRATIVA |  |
|                          | CÓDIGO                             | NOMBRE                  |  |
|                          | SUBSECCIÓN<br>(OFICINA PRODUCTORA) | ATNECIÓN AL USUARIO     |  |
|                          | CÓDIGO                             | NOMBRE                  |  |

| CÓDIGO | SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES | RETENCION |       | SOPORTE |    | DISPOSICION FINAL |   | LUGAR DE ALMACENAMIENTO |   | CARGOS CON ACCESO                                   | PROCEDIMIENTO  |
|--------|--|-----------|-------|---------|----|-------------------|---|-------------------------|---|---|--|
|        |  | A. G.     | A. C. | P       | EL | CT                | D | S                       | E |   |  |
|        |  |           |       |         |    |                   |   |                         | X | gestión del área<br>cómputo del<br>Auxiliar oficina | • Auxiliar Oficina<br>Atención al usuario<br>anual de este proceso, por tanto, se elimina una vez culminado el tiempo de retención en el archivo de gestión. |

Convenciones

A.G.: Archivo de gestión  
A.C.: Archivo central  
P: Papel  
EL: Electrónico u otro soporte  
CT: Conservación Total  
D: Digitalización  
S: Selección  
E: Eliminación  
El tiempo en años descrito en la RETENCIÓN, aplica para la vigencia anual inmediatamente anterior

Jefe de Área

Jefe de Archivo