



**ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

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

SECCIÓN (DEPENDENCIA)	15101012	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA	Marzo 2019
	CÓDIGO		
SUBSECCIÓN (OFICINA PRODUCTORA)	15201022	ATNECIÓN AL USUARIO	FECHA
	CÓDIGO		

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	Físico	Magnético					
15201022 - 01	ACTAS - Actas - Soportes	2 años	0 años	X								X	Archivo de la Coordinación de Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Auxiliar Oficina 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 - Formato Autorización para el tratamiento de datos	5 años	0 años			X	X					X	Archivo de gestión del área	Equipo de cómputo Auxiliar Oficina Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Auxiliar call center 	Esta serie documental se conserva en el Archivo de Gestión.
15201022 - 204	CLIENTE INCÓGNITO - Formato de cliente incógnito	2 años	0 año				X					X	Equipo de cómputo Auxiliar Oficina Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Auxiliar Oficina Atención al usuario 	La información de esta serie documental se digita en un archivo de Excel.	
15201022 - 205	CONTROL DE APERTURA DE BUZÓN - Formato control de apertura de buzón	1 año	0 años									X	Archivo de gestión del área	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador 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 - Formato Control oportunidad de PQRSF	1 año	0 años					X					Archivo de gestión del área	Equipo de cómputo del	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Auxiliar 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 (DEPENDENCIA)	15101012	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA		Marzo 2019
	CÓDIGO	NOMBRE		
SUBSECCIÓN (OFICINA PRODUCTORA)	15201022	ATNECIÓN AL USUARIO		FECHA
	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	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 - <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"> Coordinador Oficina Atención al usuario 	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 - <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 http://10.0.1.47:81/satisfaccion_usuario/index.php	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Oficina Atención al usuario 	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 - <i>Informes de indicadores</i>	N. A.	N. A.		X					X	Aplicativo SGC ISOTools https://siu.isotools.org/	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Oficina Atención al usuario 	Se digita la información en el aplicativo ISOTools	
15201022 – 210	PQRSF	1 año	0 años	X	X						Archivo de Equipo de	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador 	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

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 (DEPENDENCIA)	15101012	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA	Marzo 2019
	CÓDIGO	NOMBRE	
SUBSECCIÓN (OFICINA PRODUCTORA)	15201022	ATNECIÓN AL USUARIO	FECHA
	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	Físico	Magnético			
										X	gestión del área	cómputo del Auxiliar oficina	• Auxiliar Oficina Atención al usuario	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