

CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSITORIO		NIVEL DE SEGURIDAD			TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL					PROCEDIMIENTOS	
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Mercadeo y Experiencia de Usuario CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.04				OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Gestión PQRS FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021		Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 1											
1.08.01.04	100 109	ACTAS Actas de Seguimiento de Planes de Acción GG.FC.08 Actas de reunión Presentación de seguimiento	Gestión de Mercadeo y Experiencia		.docx .pptx			X		1	9	X					Custodiar 1 año en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del acta, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 9 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estas actas reflejan el seguimiento de PQRS con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB. La información electrónica se conserva en el repositorio del área, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.08.01.04	200	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos Anexo adjunto a la comunicación Comunicaciones de entrega de Tutelas, Medidas Provisionales e Incidentes de Desacatos	Gestión de Mercadeo y Experiencia		.pdf, .xlsx, .pptx, .msg .pdf, .xlsx, .pptx, .msg .msg, .pdf			X		2	8		X				Finalizada la gestión y trámite del memorando se conserva 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Esta serie corresponde al consecutivo de memorandos internos manejados por el área, no hacen parte de los asuntos o temas reflejados en esta tabla de retención documental. Contienen la socialización procesos de PQRS a diferentes áreas de la IPS y soportes de entrega de Tutelas, Medidas Provisionales e Incidentes de Desacatos. El proceso de eliminación se realiza a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo los protocolos establecidos por la Caja.
1.08.01.04	400	DERECHOS DE PETICIÓN Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias Derechos de petición Solicitud Comunicación de respuesta	Gestión de Mercadeo y Experiencia		.pdf .pdf .pdf .pdf			X		1	9					X	Finalizada la la gestión y trámite de la PQRS, se conserva 1 año en el archivo de gestión y 9 años en el archivo central (servidor - backup). Contiene información sobre casos de solicitudes o reclamos realizados por personas naturales o jurídicas y el cierre de los mismos. Finalizado el tiempo de retención se realiza una selección sistemática del 20% de la totalidad de la producción documental anual en su soporte original, teniendo en cuenta que refieran a actividades misionales de la Caja y que implique la expresión de los derechos fundamentales señalados en el Capítulo 1 de la Constitución Política de Colombia. Los documentos restantes de este proceso se eliminan acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Documental y la Coordinación de Gestión Ambiental. Norma: Ley 1437 de 2011 artículo 52 Caducidad de la facultad sancionatoria "La sanción decretada por acto administrativo prescribirá al cabo de cinco (5) años contados a partir de la fecha de la ejecutoria" Ley 1755 de 2015.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Departamento Mercadeo y Experiencia de Usuario CODIGO DEPENDENCIA: 1.08.01.04				OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Gestión PQRS FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021								Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1 Versión TRD: 1					
CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSITORIO		NIVEL DE SEGURIDAD			TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL					PROCEDIMIENTOS	
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M	S		
1.08.01.04	700 706	INFORMES Informes de Gestión Informe mensual PQRS	Gestión de Mercadeo y Experiencia		.pptx			X		2	8	X					Una vez finalizada la gestión del informe, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos registran la socialización de PQRS mensual al comité seguimiento IPS de la Caja. La información electrónica se conserva en el repositorio del área, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.08.01.04	800 807	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Consolidado de quejas por mes	Gestión de Mercadeo y Experiencia		.xlsx			X		2	8		X				Una vez finalizado el trámite, se conserva 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Estos documentos contienen la recopilación y divulgación del consolidado de quejas recibidas por mes para los servicios de salud. El proceso de eliminación se realiza a través de la Jefatura de Seguridad de la Información, la Coordinación de Gestión Ambiental y la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo los protocolos establecidos por la Caja.
1.08.01.04	900 901	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Manuales de Procesos y Procedimientos Procedimientos Instructivos Formatos	Gestión de Mercadeo y Experiencia		.pdf .pdf .pdf .pdf			X		1	9	X					Custodiar en el archivo de gestión durante la vigencia del documento, una vez es actualizado, custodiar 1 año en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 9 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar la evolución del sistema de gestión de calidad y reglamentan la operación de la Caja. La información electrónica se conserva en la plataforma Isolución, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.

CÓDIGO		SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	REPOSITORIO		NIVEL DE SEGURIDAD			TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS		
NE	S/Ss.			DF	DE	CO	PR	UI	PU	AG	AC	CT	E	M		S	
1.08.01.04	1500 1501	REQUERIMIENTOS Requerimientos de Entes de Control Solicitud o requerimiento Comunicación de respuesta Historias clínicas Actas de socialización Actas de comité	Gestión de Mercadeo y Experiencia	X X X X X	.pdf .pdf .pdf .pdf .pdf			X			3	7	X		X		Finalizado el trámite del requerimiento, custodiar 3 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 7 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que la documentación producida desarrolla valor histórico debido a que contiene información sobre los requerimientos emitidos por los entes de control y las respuestas generadas. Se digitaliza a través de la Coordinación de Gestión Documental, siguiendo el protocolo de digitalización del AGN, para garantizar su reproducción con fines de consulta y preservación física.
REVISADO POR: Angélica María Moreno			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____														
CARGO: Coordinadora Gestión PQRS			APROBADO SECRETARIO GENERAL COMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL: _____														
CONVENCIONES																	
CÓDIGO		SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	NIVEL DE SEGURIDAD	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL				DISPOSICIÓN FINAL							
NE - Nivel Estructural	S - Serie Ss - Subserie	SERIES Subseries Tipologías Documentales	DE - Documento Físico DE - Documento Electrónico	CO - Condidencial PR - Privado UI - Uso Interno PU - Público	AG - Archivo de Gestión AC - Archivo Central	CT - Conservación E - Eliminación M - Microfilmación o Medio Técnico S - Selección	Instrucciones de la administración de la serie o subserie documental										

ENTIDAD PRODUCTORA: Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio

OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Gestión PQRS

N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio			Quien Aprueba el Cambio Proceso o Área	Versión Anterior
		DD	MM	AAAA		
1	Elaboración TRD					N/A
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
13						