

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	
1.07.03.04	100 113	ACTAS Actas de Grupos Focales Actas de Grupos Focales	Recreación y Deportes		.pdf, .msg		X			2	3		X			Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del acta, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente. Estas actas corresponden a las reuniones de grupos focales con el fin de conocer la experiencia de los clientes y sus expectativas cuando usan los servicios de la Caja, entre otros. La información electrónica se conserva el repositorio del área, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.07.03.04	100 115	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunión	Recreación y Deportes		.pdf, .msg		X			2	0		X			Una vez finalizado el trámite del acta, se conserva 2 años en el archivo de gestión. Cumplido el tiempo de retención en el archivo de gestión, se procede a realizar su eliminación teniendo en cuenta que ya ha cumplido su trámite y perdido su valor administrativo. Estas actas corresponden a las reuniones de grupo primario del área o con otras áreas y /o sedes no obedecen a actas de Comités Corporativos. 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.
1.07.03.04	800	DERECHOS DE PETICIÓN Petición, queja o reclamo Cartas de cierre para cada caso Soportes de entrega firmados por los usuarios Respuesta radicación en el página de la Super Subsidio Formulario Firmado Acuse Confirmación	Recreación y Deportes		.pdf .pdf .pdf, .jpg .pdf .pdf .pdf		X			2	3				X	El tiempo de retención será contado a partir del momento en que se notifica la respuesta al ciudadano, custodiar 2 años en el Archivo de Gestión, luego transferir al Archivo Central para conservar por 3 años (servidor - backup), posteriormente, cumplido el tiempo de retención en el archivo central se seleccionan los derechos de petición que por la importancia de su contenido puedan servir como testimonio del trámite y se conservan totalmente dado que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se producen pueden ser soporte para procesos legales de la Caja. La documentación restante se elimina. Documentos mediante los cuales se solicita el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El proceso de eliminación se realiza acorde con los lineamientos de la Caja y se efectúa a través de la Coordinación de Gestión Ambiental, la Coordinación de Gestión Documental y la Jefatura de seguridad de la información. Normas: 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.

 CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL																
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Gerencia Recreación y Deportes CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.03.04				OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Servicio al Cliente FECHA DE APROBACIÓN TRD: 28/07/2021						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
1.07.03.04	1500 1515	INFORMES Informe de Gestión Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Informe Gestión PQRS	Recreación y Deportes		.pptx, .xlsx		X			2	3	X				Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del informe, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos contienen información consolidada sobre los resultados de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizada por la Coordinación de Servicio al Cliente. La información electrónica se conserva el repositorio del área, se respalda con una copia en Backup permitiendo su preservación y recuperación para futuras consultas.
1.07.03.04	1500 1519	INFORMES Informe de Medición Voz del Cliente VOC Informe de Medición VOC	Recreación y Deportes		.pptx, .xlsx		X			2	3		X			Una vez finalizada la gestión del informe, se conserva 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 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 información sobre la opinión de los clientes sobre su experiencia con los productos y servicios de la Caja. 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.
1.07.03.04	1500 1522	INFORMES Informe de Resultados Mystery hopper Registros de video Informe resultados Mystery Shopper	Recreación y Deportes		.mp4 .pdf, .pptx		X			2	3	X				Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el trámite del informe, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar la técnica utilizada para evaluar y medir la calidad en la atención al cliente para gestionar la calidad de su servicio. 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.
1.07.03.04	1600 1611	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Consolidado de quejas por mes Bases de datos de PQR'S Divulgación de PQR'S por mes	Recreación y Deportes		.xlsx .xlsx .msg		X			2	3		X			Una vez finalizado el trámite, se conserva 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 3 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 información sobre sondeos sobre la opinión de los clientes respecto a los servicios prestados por la Caja. 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.

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		
1.07.03.04	1800 1802	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Procedimientos Instructivos Formatos	Recreación y Deportes		.pptx, .pdf, .xlsx .pptx, .pdf, .xlsx .pptx, .pdf, .xlsx			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.
1.07.03.04	1900 1901	MAPAS Mapas de Experiencia de Clientes y Usuarios JourneyMap	Recreación y Deportes		.xlsx		X				2	3	X				Una vez finalizada la gestión y trámite del documento, custodiar 2 años en el archivo de gestión, luego transferir al archivo central (servidor - backup) para conservar por 3 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa el cliente. 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.
1.07.03.04	2100 2111	PLANES Planes Institucionales de Capacitación Presentaciones de capacitación Registros de video Listas de asistencia Pantallazo de asistentes Actas de reunión	Recreación y Deportes		.pptx .mp4 Teams .jpg .pdf		X				2	8	X				Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el plan, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 8 años. Cumplido el tiempo de retención en archivo central se conserva totalmente, ya que estos documentos permiten evidenciar la ejecución del plan de capacitación al cliente interno sobre la cultura de servicio. 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.
REVISADO POR: Claudia Reyes _____			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____														
CARGO: Coordinador Servicio al Cliente _____			APROBADO SECRETARIO GENERAL COMITÉ DE GESTIÓN DOCUMENTAL: _____														
CONVENCIONES																	
CÓDIGO		SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	TRADICIÓN DOCUMENTAL	NIVEL DE SEGURIDAD	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO							
NE - Nivel Estructural	S - Serie Ss - Subserie	SERIES Subseries Tipologías Documentales	DF - Documento Físico DE - Documento Electrónico	CO: Confidencial PR: Privado UI: Uso Interno PU: Público	AG - Archivo de Gestión AC - Archivo Central	CT - Conservación Total E - Eliminación M - Microfilmación o Medio Técnico S - Selección				Instrucciones de la administración de la serie o subserie documental							



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO
CONTROL DE CAMBIOS
TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio

OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Servicio al Cliente

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						
12						
13						
14						
15						