

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE
NOMBRE DEL SUB PROCESO: N/A
RESPONSABLE: SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO				Código del formato	SERIES (TEMAS), SUBSERIES (SUBTEMAS) Y TIPOS DOCUMENTALES	TIEMPOS DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				Tipo de soporte	Ubicación	PROCEDIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL
Proceso	Sub proceso	S	SB			Archivo de Gestión	Archivo Central	D	E	S	CT			
14		03			ACTAS									
14		03	16		ACTAS EMC							Software SGC		
				F-22-1	Actas	N.A	N.A	X				Electrónico		La información se conservara durante la vigencia del software en la organización, resguardándose según las políticas de Backups del proceso de informática – Cuando se realice un cambio de aplicativo se hará un estudio de migración de la misma o un modo acceso a estos datos
14		07			ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE									
14		07	01		GRABACIONES DE LLAMADAS							Proveedor de Servicio		
					Nube de Grabaciones	N.A	N.A		X			Electrónico		Se conservan según las políticas de Backups de información de la compañía ORIÓN CONTAC CENTER S.A.S
14		18			COMUNICACIONES OFICIALES									
14		18	03		COMUNICACIONES CON ENTES DE CONTROL	0.1	10					CAD / AGENCIA		
					Comunicaciones de entrada	0.1	5	X	X			Electrónico / Físico		Se eliminará transcurrido el tiempo de retención en el archivo central previa digitalización de la información
					Comunicaciones de salida							Electrónico / Físico		
					Expediente a la Superintendencia							Electrónico / Físico		
					Reporte de Expedientes							Electrónico		

COPIA NO CONTROLADA

CÓDIGO				Código del formato	SERIES (TEMAS), SUBSERIES (SUBTEMAS) Y TIPOS DOCUMENTALES	TIEMPOS DE RETENCIÓN		DISPOSICION FINAL				Tipo de soporte	Ubicación	PROCEDIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL
Proceso	Sub proceso	S	SB			Archivo de Gestión	Archivo Central	D	E	S	CT			
14		27			ENCUESTAS									
14		27	05		SUGERENCIAS Y COMENTARIOS							CAD		
				F-14-2	Sugerencias y comentarios	0.3	1		X			Electrónico / Físico		Se eliminará transcurrido el tiempo de retención en el archivo de central debido a que pierde su valor primario
14		27			ENCUESTAS									
14		27	06		SONDEO DE SATISFACCIÓN							CAD		
					Encuesta de sondeo de satisfacción	0.2	1		X			Electrónico / Físico		Se eliminará transcurrido el tiempo de retención en el archivo de central debido a que pierde su valor primario (Para soporte físico) En caso de soporte electrónic no aplican los tiempos de retención y disposición final definidos, ya que se se conservará en carpeta compartida durante la vigencia del software en la organización.
14		37			INFORMES									
14		37	02		INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS							Carpeta compartida		
					Informe estudio nivel de satisfacción del usuario	N.A	N.A					Electrónico		La información se conservara durante la vigencia del software en la organización, resguardándose según las políticas de Backups del proceso de informática – Cuando se realice un cambio de aplicativo se hará un estudio de migración de la misma o un modo acceso a estos datos
14		37			INFORMES									
14		37	03		INFORME SONDEO DE SATISFACCIÓN							Carpeta compartida		
					Informe sondeo de satisfacción	N.A	N.A					Electrónico		La información se conservara durante la vigencia del software en la organización, resguardándose según las políticas de Backups del proceso de informática – Cuando se realice un cambio de aplicativo se hará un estudio de migración de la misma o un modo acceso a estos datos
					INFORMES									
14		37	03		INFORME DE CONTROL Y SEGUIMIENTO	N.A	N.A					Carpeta compartida		
					Informe de quejas y reclamos							Electrónico		La información se conservara durante la vigencia del software en la organización, resguardándose según las políticas de Backups del proceso de informática – Cuando se realice un cambio de aplicativo se hará un estudio de migración de la misma o un modo acceso a estos datos
					Informe de ley y vencidas							Electrónico		
					Informe de valores en reclamos							Electrónico		
					Informe de resultados Gestión escrita y Call Center							Electrónico		
					Planilla de brigadas de atención							Electrónico		
					Histórico de estudios y tiempos							Electrónico		

CÓDIGO				Código del formato	SERIES (TEMAS), SUBSERIES (SUBTEMAS) Y TIPOS DOCUMENTALES	TIEMPOS DE RETENCIÓN		DISPOSICION FINAL				Tipo de soporte	Ubicación	PROCEDIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL
Proceso	Sub proceso	S	SB			Archivo de Gestión	Archivo Central	D	E	S	CT			
14		39			INSTRUMENTOS DE CONTROL									
14		39	54		PRUEBAS DE CANALES DE COMUNICACIÓN								Carpeta compartida	
				F-14-4	Prueba a los canales de comunicación (Líneas telefónicas y canales de datos)	1	N.A		X			Electrónico		Se elimina el documento en el Sistema
				F-14-8	Bitácora de Novedades	2	N.A					Electrónico		Se elimina el documento en el Sistema
					Control de Calidad PQR Escritas	N.A	N.A					Electrónico		La información se conservara durante la vigencia del software en la organización, resguardándose según las políticas de Backups del proceso de informática – Cuando se realice un cambio de aplicativo se hará un estudio de migración de la misma o un modo acceso a estos datos
14		50			PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)									
14		50	02		PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)	0.1	10						CAD	Se eliminará transcurrido el tiempo de retención en el archivo central previa digitalización de la información
				F-14-3	Denuncia del arriendo y su terminación	0.1	10	X	X			Electrónico / Físico		
					Comunicaciones recibidas usuarios - clientes (Cartas)							Electrónico / Físico		
					Comunicaciones respuestas usuarios - clientes (Cartas)							Electrónico / Físico		
				F-14-7	Derecho de petición							Electrónico / Físico		
				F-14-6	Recurso de reposición en subsidio de apelación							Electrónico / Físico		
				F-14-1	Constancia de presentación de petición o queja	0.3	1		X			Electrónico / Físico		

COPIA NO CONTROLADA

CÓDIGO				Código del formato	SERIES (TEMAS), SUBSERIES (SUBTEMAS) Y TIPOS DOCUMENTALES	TIEMPOS DE RETENCIÓN		DISPOSICION FINAL				Tipo de soporte	Ubicación	PROCEDIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL
Proceso	Sub proceso	S	SB			Archivo de Gestión	Archivo Central	D	E	S	CT			
14		50			PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)									
14		50	02		PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR)								CAD	La información se conservará durante la vigencia del software en la organización, resguardándose según las políticas de Backups del proceso de informática – Cuando se realice un cambio de aplicativo se hará un estudio de migración de la misma o un modo acceso a estos datos
					Constancia de presentación de PQR en el sistema	N.A	N.A					Electrónico / Físico		
					Constancia de publicación de respuesta	0.1	10		X			Electrónico / Físico		Se eliminará transcurrido el tiempo de retención en el archivo central previa digitalización de la información
					Notificación por aviso (peticiones y/o quejas)	0.1	10		X			Electrónico / Físico		
					Notificación por aviso (recursos)	0.1	10		X			Electrónico / Físico		
					Citación para notificación personal	0.1	10		X			Electrónico / Físico		
				F-14-5	Autorización para notificación personal por correo electrónico	0.1	10		X			Electrónico		
				F-14-9	Autorización notificación por teléfono.	0.1	10		X			Electrónico / Físico		
14		59			NEGOCIACIONES									
14		59	01		NEGOCIACIONES DE DEUDA	0,1	12						CAD	
				F-13-2-1	Autorización de refinanciación de deuda	1	12		X			Electrónico / Físico		Se eliminará transcurrido el tiempo de retención en el archivo central
					Pagaré							Electrónico / Físico		
				F-13-2-4	Acta de acuerdo							Electrónico / Físico		

CONVENCIONES

S: Serie Documental
 SB: Subserie documental
 i: Tipo documental

CT/RP: Conservación Total
 E : Eliminación
 D: Digitalización
 S: Selección

COPIA NO CONTROLADA

Observaciones:

1. Los Tiempos de Retención que se asignan en la Columnas de Transferencia y Retención están dados en meses y años de la siguiente manera (0.1 a 0.11 meses y en números naturales los años).
2. Las transferencias de los documentos que son producidos en los Distritos de Córdoba, Sucre, y agencias menores, que no requieren procesos de digitalización se llevaran a cabo semestralmente según lo establecido en el procedimiento Manejo General de la Documentación en el CAD.