



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
 ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA
 OFICINA PRODUCTORA: GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE

Código: SE.PC.E0.00 Versión Formato: 1

Versión Índice: No. 1

UNIDAD ADMINISTRATIVA	OFICINA PRODUCTORA	SERIE	SUBSERIE	IDIOMA	SOPORTE O FORMATO		INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA	INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA	OBJETIVO LEGÍTIMO DE LA EXCEPCIÓN	FECHA DE LA CALIFICACIÓN	PLAZO DE LA CALIFICACIÓN O RESERVA
					FÍSICO (papel)	ELECTRÓNICO/ DIGITAL					
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	ACTAS	Actas de Grupos Focales	En español	X	X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	ACTAS	Actas de Reunión	En español	X	X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	5 AÑOS
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	COMUNICACIONES INTERNAS	N/A	En español	X	X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	2 AÑOS
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	Consecutivos de Comunicaciones Oficiales Enviadas	En español	X	X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	10 AÑOS
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	CONSECUTIVOS DE COMUNICACIONES OFICIALES	Consecutivos de Comunicaciones Oficiales Recibidas	En español	X			X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	10 AÑOS
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	CONTRATOS	Prestación de Servicios Persona Jurídica	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	10/10/2024	10 AÑOS
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	INFORMES	Informes de Ejecución Presupuestal	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	10 AÑOS
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	INFORMES	Informes de Gestión	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	INSTRUMENTOS DE CONTROL	Instrumentos de Control de Experiencia Cliente	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	MANUALES	Manuales de Procesos y Procedimientos	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	PLANES	Planes de Mejoramiento Institucionales	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	PLANES	Planes Estratégicos Institucionales	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
SUBDIRECCION GESTION ORGANIZACIONAL	GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	N/A	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	10 AÑOS
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA Y VOZ DE CLIENTE	ACTAS	Actas de Reunión	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	2 AÑOS
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA Y VOZ DE CLIENTE	COMUNICACIONES INTERNAS	N/A	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	2 AÑOS
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA Y VOZ DE CLIENTE	CONTRATOS	Prestación de Servicios Persona Jurídica	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	10/10/2024	10 AÑOS
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA Y VOZ DE CLIENTE	INFORMES	Informes de Gestión de Indicadores	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA Y VOZ DE CLIENTE	INFORMES	Informes de Resultados del Nivel de Madurez de Experiencia del Cliente	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA Y VOZ DE CLIENTE	MANUALES	Manuales de Procesos y Procedimientos	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA Y VOZ DE CLIENTE	MAPAS	Mapas de Experiencia de Clientes y Usuarios	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA CLIENTE CORPORATIVO	ACTAS	Actas de Reunión	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	2 AÑOS
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA CLIENTE CORPORATIVO	COMUNICACIONES INTERNAS	N/A	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	2 AÑOS
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA CLIENTE CORPORATIVO	CONTRATOS	Prestación de Servicios Persona Jurídica	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	10/10/2024	10 AÑOS
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA CLIENTE CORPORATIVO	INFORMES	Informes a Entes de Control	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA CLIENTE CORPORATIVO	INFORMES	Informes de Gestión	En español	X	X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA CLIENTE CORPORATIVO	INFORMES	Informes de Gestión de Indicadores	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA CLIENTE CORPORATIVO	INFORMES	Informes de Resultados de Calidad Entida	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO
GERENCIA DE EXPERIENCIA CLIENTE	JEFATURA EXPERIENCIA CLIENTE CORPORATIVO	MANUALES	Manuales de Procesos y Procedimientos	En español		X		X	Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja	26/05/2021	INDEFINIDO

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA

Ley 1712 de 2014 Art. 6 Definiciones: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 Información exceptuada por daño a los intereses públicos, en el cual se describen los siguientes:

- a) La defensa y seguridad nacional;
- b) La seguridad pública;
- c) Las relaciones internacionales;
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f) La administración efectiva de la justicia;
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i) La salud pública.

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA

Ley 1712 de 2014, Art. 6 Definiciones : "es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas, en el cual se describen los siguientes:

- a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.

Puede afectar los secretos comerciales
Puede afectar los secretos comerciales, industriales y profesionales de la Caja
Puede afectar el derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad
Puede afectar el derecho a la intimidad



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO
CONTROL DE CAMBIOS
ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA

ENTIDAD PRODUCTORA: Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio

OFICINA PRODUCTORA: Gerencia Experiencia de Cliente

N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio			Quien elabora el Cambio	Versión Anterior
		DD	MM	AAAA		
1	Se modifica el nombre de la Jefatura de Estrategia y Movilización ahora Jefatura Experiencia y Voz de Cliente	1	4	25	Laine Juranny Franco Gómez- Auxiliar de Información	
2	Se modifica el Nombre de la Jefatura de Servicio y Medición ahora Jefatura Experiencia Cliente Corporativo	1	4	25	Laine Juranny Franco Gómez- Auxiliar de Información	
3	Se agrega la SubSerie Documental Contrato Prestación de Servicios Persona Jurídica Estos cambios se realizan conforme al Expediente Digital Contractual, proyecto que se realiza de forma transversal para el gestor documental de la Caja.	1	4	25	Laine Juranny Franco Gómez- Auxiliar de Información	
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						