



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Jefatura Experiencia al Usuario CODIGO DEPENDENCIA: 1.06.03.01			OFICINA PRODUCTORA: Coordinación Experiencia de Servicio FECHA DE APROBACIÓN TRD: 02/07/2021										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		
1.06.03.01	200 211	ACTAS Actas de Mesas de Coocreación GG.FC.08 Actas de reunion - FocusGroup Sondeos revisión de tendencia	Medicamentos		.pst, .pdf, .ppt, .xlsx .pst, .pdf, .ppt, .xlsx		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 el archivo central, 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 Mesas de Coocreación para realizar seguimiento al proceso de experiencia de servicio. 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.
1.06.03.01	800 801	ENCUESTAS Encuestas de Satisfacción Encuestas de Satisfacción Canal Institucional y Canal Comercial, Atención presencial y No Presencial	Medicamentos		DashBoard		X			2	3		X				Una vez finalizada la encuesta, 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.
1.06.03.01	900 901	ESTUDIOS Estudios de Benchmarking Estudios de Benchmarking Canal Comercial e Institucional	Medicamentos		.pdf, .ppt, .xlsx		X			2	3	X					Custodiar 2 años en el Archivo de Gestión una vez finalizado el estudio, 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 el proceso continuo por el cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo y posteriormente identificar mejoras e implementarlas en el proceso. 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. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.



CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

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		
1.06.03.01	1300 1308	INFORMES Informes de Gestión de Indicadores Informe con los indicadores de Experiencia INS - NPS Tasa Gestión PQRS Registro de publicación de Indicadores de Experiencia de Usuario en la Intranet de Medicamentos Tablero de Mando	Medicamentos		.pptx, .pdf, .xlsx .pptx, .pdf, .xlsx .pst .msg .xlsx		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 metodología utilizada para el diseño, formulación, seguimiento de los indicadores del desempeño de los procesos 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.
1.06.03.01	1300 1309	INFORMES Informes de Gestión Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Informe de Gestión PQRS	Medicamentos		.pptx, .pdf, .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 el área. La información electrónica se conserva el repositorio del área, 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.
1.06.03.01	1300 1313	INFORMES Informes de Resultados Mystery hopper Informe resultados Mystery Shopper Evidencias Mystery hopper	Medicamentos		.pptx, .pdf, .xlsx mp4		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. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.



**CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**

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		
1.06.03.01	1600 1601	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Procedimientos Instructivos Formatos	Medicamentos		.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.
1.06.03.01	1700 1701	MAPAS Mapas de Experiencia de Clientes y Usuarios JourneyMap	Medicamentos		.pptx, .pdf		X			2	3	X					Una vez finalizada la gestión 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. Norma: Circular Externa 003 de 2015. Archivo General de la Nación.
1.06.03.01	2300 2301	PROGRAMAS Programas Culturales Programa de cultura de servicio Cronograma anual parrilla de contenidos Cultura de	Medicamentos		.xlsx		X			1	1		X				Una vez finalizada la gestión, se conserva 1 año en el archivo de gestión, luego transferir al Archivo Central (servidor - backup) por 1 año. 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. Este programa está encaminado a la implementación de la estrategia de Cultura de Servicio en la Gerencia de Medicamentos. 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.

REVISADO POR: Adamey Martinez Moreno

APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL:

CARGO: Coordinador Experiencia de Servicio

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 - Confidencial PR - Privado UI - Uso Interno PU - Público	AG - Archivo de Gestión AC - Archivo Central	CT - Conservación E - Eliminación M - 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 Experiencia de Servicio

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						