



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
1.07.07	100 101	ACTAS Actas de Reunión GG.FC.08 Actas de reunión Listado de asistencia capacitación	Experiencia del Usuario	X	.pdf, .docx pdf, .xlsx		X			2	3		X			Finalizada la gestión y trámite del acta, custodiar 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 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 al seguimiento y control de las actividades de la Jefatura. 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.
1.07.07	100 102	ACTAS Actas de Seguimiento de Planes de Acción GG.FC.08 Actas de reunión Presentación de seguimiento	Experiencia del Usuario		.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. 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.
1.07.07	200	COMUNICACIONES INTERNAS Memorandos internos	Experiencia del Usuario	X	.pdf, .xlsx, .pptx, .msa			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 recibidos por el área, no hacen parte de los demás asuntos o temas reflejados en esta tabla de retención documental. 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.
1.07.07	300	DERECHOS DE PETICIÓN Peticiónes, quejas, reclamos y sugerencias Derechos de petición Solicitud Comunicación de respuesta Formato de buzón de sugerencias	Experiencia del Usuario	X	.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.



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
1.07.07	400 405	INFORMES Informes de Gestión Informe mensual PQRS	Experiencia del Usuario		.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 el cumplimiento del proceso de quejas y reclamos, analizando los diferentes comportamientos y estableciendo acciones que permitan mejorar la atención y garantizar la oportuna respuesta a los clientes y usuarios. 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.
1.07.07	400 406	INFORMES Informes de Gestión de Indicadores Encuesta de medición satisfacción Tablero de control de indicadores satisfacción Cuadro de Mando CX	Experiencia del cliente		Google Forms, PowerBI, .xlsx Google Forms, PowerBI .xlsx			X		2	3	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 3 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.
1.07.07	500 502	INSTRUMENTOS DE CONTROL Instrumentos de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Consolidado de quejas por mes	Experiencia del Usuario		.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 sociales. 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.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subdirección Servicios Sociales
CODIGO DEPENDENCIA: 1.07.07

OFICINA PRODUCTORA: Experiencia del Usuario
FECHA DE APROBACIÓN TRD: 14/09/2021

Codigo: SE.PC.E2.04 Versión Formato: 1
Versión TRD: 1



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
1.07.07	600 601	MANUALES Manuales de Procesos y Procedimientos Procedimientos Instructivos Formatos	Experiencia del Usuario		.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.
1.07.07	1000 1001	REQUERIMIENTOS Requerimientos de Entes de Control Solicitud o requerimiento Comunicación de respuesta	Experiencia del Usuario	X X	.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. 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: Adriana Serrano _____			APROBADO COORDINACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL: _____													
CARGO: Jefe de Experiencia del Usuario _____			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

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subdirección Servicios Sociales**OFICINA PRODUCTORA: Experiencia del Usuario**

N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio			Quien elabora el Cambio	Versión Anterior
		DD	MM	AAAA		
2	Elaboración TRD	14	9	2021		
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						