

			TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Dirección:1000 - GERENCIA GENERAL Área:1500 - GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO													
CÓDIGO		SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Soporte		Tiempo de Retención en Archivo (Años)		Nivel de Seguridad			Disposición Final				MÉTODO DE APLICACIÓN/NORMA
Serie	Subserie				F	E	Gestión	Central	P	I	C	CT	E	D	S	
14	14.7	ACTAS	Actas de Comité de Seguimiento de área	Acta	X	X	1	4		X			X	X		Justificación de la retención: Se entiende como expediente de actas aquel conformado por todas las actas de un mismo año. Conformación Expedientes: Se conforman por Vigencia Anual para su control en forma cronológica. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a digitalización del soporte fisico y posterior se realiza el levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	14.8		Acta de aperturas de Buzones	Acta de aperturas de Buzones	X	X	1	4		X			X	X		Justificación de la retención: Se entiende como expediente de actas aquel conformado por todas las actas de un mismo año. Conformación Expedientes: Se conforman por Vigencia Anual para su control en forma cronológica. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a digitalización del soporte fisico y posterior se realiza el levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	14.9		Actas de Asociaciones de usuario	Actas de Asociaciones de usuario		X	1	4	X				X	X		Justificación de la retención: Se entiende como expediente de actas aquel conformado por todas las actas de un mismo año. Conformación Expedientes: Se conforman por Vigencia Anual para su control en forma cronológica. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a digitalización del soporte fisico y posterior se realiza el levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99

			TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL													
			Dirección: 1000 - GERENCIA GENERAL													
			Área: 1500 - GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO													
CÓDIGO		SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Soporte		Tiempo de Retención en Archivo (Años)		Nivel de Seguridad			Disposición Final				MÉTODO DE APLICACIÓN/NORMA
Serie	Subserie				F	E	Gestión	Central	P	I	C	CT	E	D	S	
32	32.1	BOLETINES	Boletin de Novedades a colaboradores	Boletin		X	1	4		X			X	X		Justificación de la retención: Se entiende como expediente de actas aquel conformado por todas las actas de un mismo año. Conformación Expedientes: Se conforman por Vigencia Anual para su control en forma cronológica. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a digitalización del soporte fisico y posterior se realiza el levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
1	1.1	COMUNICACIONES OFICALES	Comunicados asociación de usuarios	Comunicado Recibido	X	X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	Comunicado de Respuesta			X	X											
	1.2		Comunicados a Afiliados	Comunicado remitido	X	X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99

		TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Dirección:1000 - GERENCIA GENERAL Área:1500 - GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO														
CÓDIGO		SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Soporte		Tiempo de Retención en Archivo (Años)		Nivel de Seguridad			Disposición Final				MÉTODO DE APLICACIÓN/NORMA
Serie	Subserie				F	E	Gestión	Central	P	I	C	CT	E	D	S	
	8.9		Informe Voz del Cliente	Informe Voz del Cliente		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	8.10		Informe Comité de Gerencia	Informe Comité de Gerencia		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	8.11		Informe de Monitoreo de Disponibilidad de Citas	Informe de Monitoreo de Disponibilidad de Citas		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99

		TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Dirección:1000 - GERENCIA GENERAL Área:1500 - GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO														
CÓDIGO		SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Soporte		Tiempo de Retención en Archivo (Años)		Nivel de Seguridad			Disposición Final				MÉTODO DE APLICACIÓN/NORMA
Serie	Subserie				F	E	Gestión	Central	P	I	C	CT	E	D	S	
8	8.12	INFORMES	Informe de Satisfacción del Usuario	Informe de Satisfacción del Usuario		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	8.13		Informe de Afiliados Canal Presencial	Informe de Afiliados Canal Presencial		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	8.14		Informe de Auditoria en Salas	Informe de Auditoria en Sala		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99

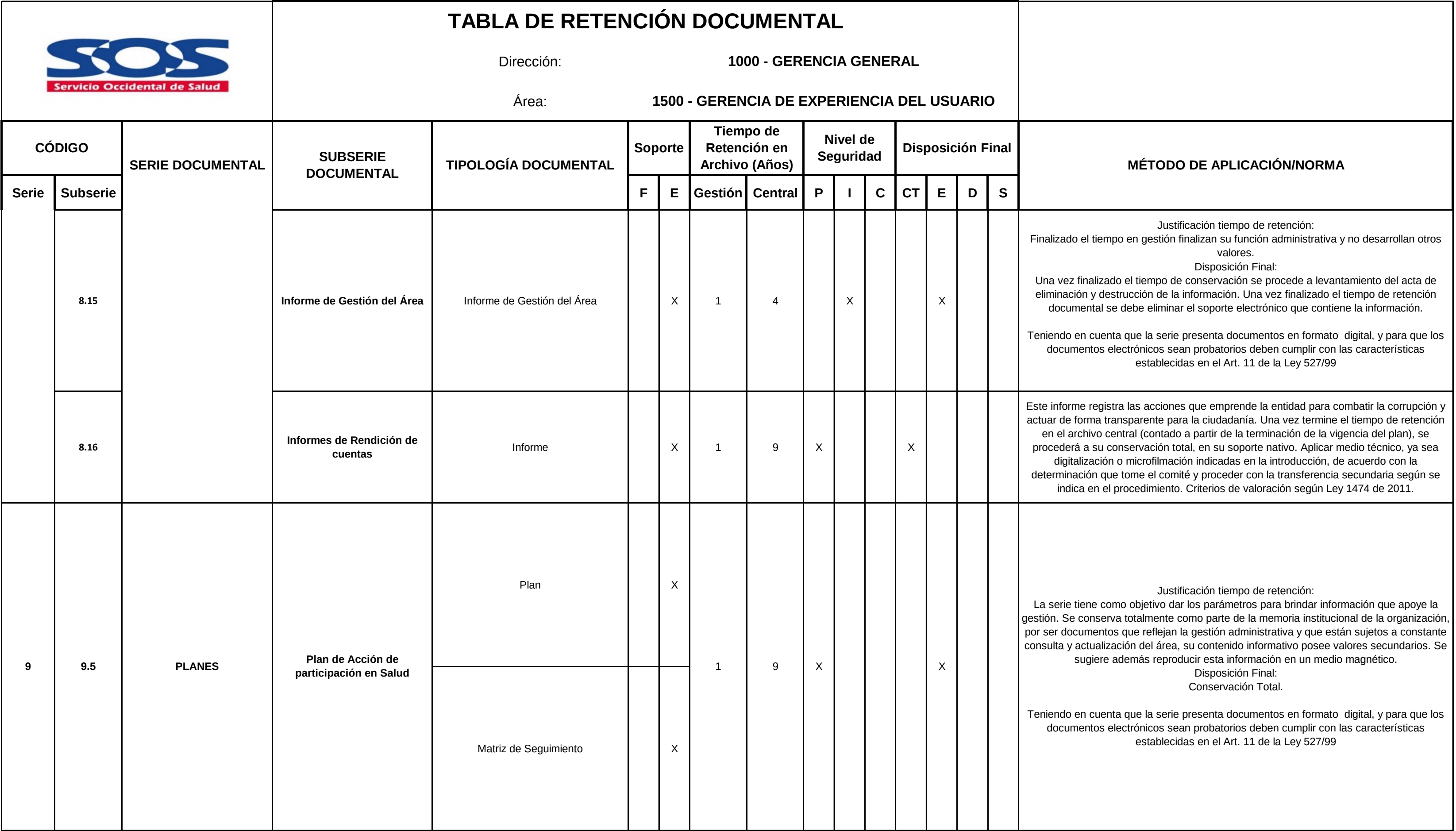


		TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Dirección:1000 - GERENCIA GENERAL Área:1500 - GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO														
CÓDIGO		SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Soporte		Tiempo de Retención en Archivo (Años)		Nivel de Seguridad			Disposición Final				MÉTODO DE APLICACIÓN/NORMA
Serie	Subserie				F	E	Gestión	Central	P	I	C	CT	E	D	S	
33		PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS		Solicitud	X	X	1	4		X			X	X		Los documentos de la serie documental, reflejan cumplimiento y atención de las PQR'S. De acuerdo a la ley 1369 de 2009 articulo 35 estos documentos se conservarán los 3 años mínimos establecidos por la Ley mas 2 años adicionales de tiempo precaucional. Teniendo en cuenta que la serie puede contener documentos de manera digital y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99 Una vez finalizado el tiempo de retención de los soportes físicos, se debe realizar el proceso de digitalización de la información y realizar la conformación del expediente digital en un formato longevo (Ej. PDF) y suscribir el acta de eliminación para la destrucción del soporte físico.
				Comunicado de Respuesta	X	X										
	34.1		Control de Facturación	Control de Facturación		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	34.2		Control de Seguimiento Contact Center	Matriz de Seguimiento Contact Center		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99
	34.3		Control de Información Covid	Matriz de Información Covid		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99

			TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Dirección:1000 - GERENCIA GENERAL Área:1500 - GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO															
CÓDIGO		SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Soporte		Tiempo de Retención en Archivo (Años)		Nivel de Seguridad			Disposición Final				MÉTODO DE APLICACIÓN/NORMA		
Serie	Subserie				F	E	Gestión	Central	P	I	C	CT	E	D	S			
34	34.4	CONTROLES DEL PROCESO DE GERENCIA DE EXPERIENCIA AL USUARIO	Control de Validación	Matriz de Validación		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99		
	34.5		Control de PAC	Matriz de PAC		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99		
	34.6		Orientación a Usuarios	Registro de Orientación		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99		
	34.7		Capacitaciones al Usuario	Registro de capacitación		X	1	4		X			X			Justificación tiempo de retención: Finalizado el tiempo en gestión finalizan su función administrativa y no desarrollan otros valores. Disposición Final: Una vez finalizado el tiempo de conservación se procede a levantamiento del acta de eliminación y destrucción de la información. Una vez finalizado el tiempo de retención documental se debe eliminar el soporte electrónico que contiene la información. Teniendo en cuenta que la serie presenta documentos en formato digital, y para que los documentos electrónicos sean probatorios deben cumplir con las características establecidas en el Art. 11 de la Ley 527/99		

		TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL Dirección:1000 - GERENCIA GENERAL Área:1500 - GERENCIA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO															
CÓDIGO		SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Soporte		Tiempo de Retención en Archivo (Años)		Nivel de Seguridad			Disposición Final				MÉTODO DE APLICACIÓN/NORMA	
Serie	Subserie				F	E	Gestión	Central	P	I	C	CT	E	D	S		
35	35.1	REQUERIMIENTOS	Requerimientos Entes de Control	Solicitud	X	X	1	4		X			X			La serie refleja la atención a los requerimientos por parte de los órganos que controlan la gestión de la organización y la gestión del proceso, permitiendo evidenciar el cumplimiento de las normas por parte de la organización, por este motivo los documentos se conservan en su soporte original. Finalizado el tiempo de retención en archivo central los documentos se digitalizan para consulta y evidencia de la actividad y se eliminan los soportes físicos.	
				Respuesta	X	X											
				Solicitud de prorroga	X	X											

SERIES,SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES				TIEMPO DE RETENCIÓN	SOPORTE	NIVEL DE SEGURIDAD	DISPOSICIÓN FINAL
SERIES: NEGRILLA MAYÚSCULA SOSTENIDA		Subserie: Negrilla Mayúscula Inicial	Tipos Documentales: sin negrilla, Mayúscula inicial	Gestión - Archivo de Gestión Central - Archivo Central	F - Documento Físico E- Documento Electrónico	P - Público I - Interno C - Confidencial	CT- Conservación Total S - Selección E - Eliminación D- Digitalización
Elaboró: Gestión Documental		Aprobó: Comité Técnico de Sostenibilidad Contable y Financiera		Acta de Comité:	CON-CON1		Fecha: 28 de Septiembre de 2021

AT-GAD-ACO-007