

FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL



Hoja No:

ENTIDAD PRODUCTORA: ASOCIACION MUTUAL SER EPS

UNIDAD ADMINISTRATIVA: ÁREA DE EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE - 330400

OFICINA PRODUCTORA: DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE - 330440

CODIGO			SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	Soporte		RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICION FINAL				PROCEDIMIENTO
CD	S	SB			FIS	ELE	Lugar de Almacenamiento	Ruta de Acceso	Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	M/D	S	
330440	6	108	ACTAS Actas de Reunión de Seguimiento y Control por Proceso Acta de reunión de seguimiento y control por proceso  Registro de asistencia FOR-GHU-02	Gestión Administrativa	Papel	Word	Repositorio corporativo, puesto de trabajo dirección	portal.office.com	1	4		X			Esta subserie registra el seguimiento y control de la gestión de los procesos de la oficina productora. Finalizadas las actuaciones y resuelto el trámite, custodiar en el archivo de gestión por un (1) año, luego se transfiere al archivo central por cuatro (4) años, cumplido el tiempo de retención en el archivo central se elimina, por haber perdido sus valores primarios y no adquiere valores secundarios que ameriten otra disposición. Desde su creación la información se debe almacenar en el repositorio corporativo, identificada con estructura lógica a nivel de carpeta y sub carpeta según la serie documental donde se alojará por el tiempo establecido en el archivo de gestión y central, se respalda con una copia en Backup realizado por la Gerencia de TI, permitiendo su preservación recuperación y futuras consultas. El área productora procede a la eliminación de la documentación electrónica y el soporte físico lo eliminará el área de gestión documental mediante picado, la eliminación de ambos soportes se realizará con previa aprobación del Comité Interno de Archivo y publicación en la página web de la entidad durante 60 días.
					Papel	Word	Repositorio corporativo, puesto de trabajo dirección	portal.office.com							

FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL



ENTIDAD PRODUCTORA: ASOCIACION MUTUAL SER EPS															
UNIDAD ADMINISTRATIVA: ÁREA DE EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE - 330400															
OFICINA PRODUCTORA: DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE - 330440															
CODIGO			SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	Soporte		RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCION		DISPOSICION FINAL				PROCEDIMIENTO
CD	S	SB			FIS	ELE	Lugar de Almacenamiento	Ruta de Acceso	Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	M/D	S	
330440	63		DERECHOS DE PETICIÓN - PQR	Gestión Administrativa					2	18			X	X	Esta serie ofrece valores para la investigación, toda vez que la documentación contiene información diversificada cuyos temas corresponden a una variada gama de asuntos que se relacionan con las materias misionales. Esta documentación es fuente importante para la historia institucional, pues permite develar las transformaciones del derecho de petición como instrumento de comunicación con los ciudadanos y la entidad. Finalizadas las actuaciones y resuelto el trámite, custodiar en el archivo de gestión por dos (2) años, luego se transfiere al archivo central por dieciocho (18) años, este tiempo es suficiente para responder a las autoridades administrativas, legales y judiciales, en el caso de que se emprendan acciones disciplinarias o legales, podría sustentar el proceso legal en defensa de la Entidad. Al cabo de los 20 años, se selecciona una muestra cualitativa del 50% de la producción anual de los derechos de petición que hagan referencia a los asuntos misionales de la entidad como son gestión del riesgo en salud, planeación y contratación de la red de prestadores de servicios de salud, gestión de mercadeo y operaciones , acceso a los servicios de salud, auditoría a los servicios de salud, gestión de la relación con el usuario, para su conservación total en ambos soportes; esta muestra se preserva en medio técnico por intermedio de la digitalización con fines archivísticos de consulta y los documentos físicos se transfieren al archivo histórico. Los documentos restantes de la selección se eliminan, por haber perdido sus valores primarios y no adquiere valores secundarios que ameriten otra disposición. Desde su creación la información se debe almacenar en el repositorio corporativo y en el aplicativo corporativo, identificada con estructura lógica a nivel de carpeta y sub carpeta según la serie documental donde se alojará por el tiempo establecido en el archivo de gestión, central e histórico, se respalda con una copia en Backup realizado por la Gerencia de TI, permitiendo su preservación recuperación y futuras consultas. Los registros en los aplicativos corporativos se conservan de acuerdo a los lineamientos de la gerencia de tecnología para el manejo de bases de datos. El área productora procede a la eliminación de la documentación electrónica y el soporte físico lo eliminará el área de gestión documental mediante picado, la eliminación de ambos soportes se realizará con previa aprobación del Comité Interno de Archivo y publicación en la página web de la entidad durante 60 días.
			Derecho de petición		Papel	pdf	Repositorio corporativo	portal.office.com							
			Respuesta derecho de petición		Papel	pdf	Repositorio corporativo	portal.office.com							
			Foto envío del correo			aplicativo	Aplicativo atención al usuario	portal.mutualser.org/app-pqrsc/pages/legal/listapqrscForm							

## FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL



Hoja No:

ENTIDAD PRODUCTORA: ASOCIACION MUTUAL SER EPS

UNIDAD ADMINISTRATIVA: ÁREA DE EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE - 330400

OFICINA PRODUCTORA: DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE - 330440

CODIGO			SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	Soporte		RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTO
CD	S	SB			FIS	ELE	Lugar de Almacenamiento	Ruta de Acceso	Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	M/D	S	
330440	105	69	<b>INFORMES</b> <b>Informes de Gestión por Procesos</b> Informe de gestión por proceso  Informe de Satisfacción a la Atención Telefónica  Informe de Verificación de la Satisfacción con la PQRD Informe de Gestión Indicadores de PQRD  Informe encuestas Aplicadas en Oficinas de Atención al Usuario	Gestión Administrativa		word, pdf, xls, ppt  word, pdf word, pdf word, pdf word, pdf	Repositorio corporativo  Repositorio corporativo Repositorio corporativo Repositorio corporativo Repositorio corporativo	portal.office.com  portal.office.com portal.office.com portal.office.com portal.office.com	1	4		X			Esta subserie registra la metodología utilizada para el diseño, formulación, seguimiento de la gestión de los procesos de la oficina productora. Finalizadas las actuaciones y resuelto el trámite, custodiar en el archivo de gestión por un (1) año, luego se transfiere al archivo central por cuatro (4) años, cumplido el tiempo de retención en el archivo central se elimina, pues pierde sus valores administrativos y se consolida en el informe de gestión por área que custodia la Gerencia de Experiencia y Fidelización del Cliente. Desde su creación la información se debe almacenar en el repositorio corporativo, identificada con estructura lógica a nivel de carpeta y sub carpeta según la serie documental donde se alojará por el tiempo establecido en el archivo de gestión y central, se respalda con una copia en Backup realizado por la Gerencia de TI, permitiendo su preservación recuperación y futuras consultas. El área productora procede a la eliminación de la documentación electrónica, la eliminación se realizará con previa aprobación del Comité Interno de Archivo y publicación en la página web de la entidad durante 60 días.
330440	105	126	<b>Informes Medición de la Satisfacción de Atención</b> Cronograma mensual de evaluación de Atención  Informe trimestral de análisis de satisfacción con el usuario Registro base de datos de RIPS  Autorizaciones no facturadas Reporte de encuestas de satisfacción FOR-GRU-01  Registros de llamadas	Gestión de la Relación con el Usuario		pdf  ppt. BD pdf aplicativo  aplicativo	Computadores coordinadoras atención al usuario  Repositorio corporativo Repositorio corporativo Repositorio corporativo Aplicativo corporativo digiturno aplicación web  Repositorio corporativo	Computadores coordinadoras atención al usuario  portal.office.com portal.office.com portal.office.com Aplicativo corporativo digiturno aplicación web  portal.office.com	1	4	X				Agrupación documental que desarrolla valor histórico donde registra la metodología utilizada para el diseño, formulación, seguimiento de la satisfacción en atención, que le permite a la organización identificar oportunidades de mejora, que se comporten como evidencia para la toma oportuna de decisiones que dependen directamente de la empresa o que se relacionan con su red de prestadores. Finalizadas las actuaciones y resuelto el trámite, custodiar en el archivo de gestión por un (1) año, luego se transfiere al archivo central por cuatro (4) años. Al cabo de los 5 años, se transfiere al archivo histórico, para la conservación total en su soporte original. Desde su creación la información se debe almacenar en el repositorio corporativo, aplicativo corporativo y en el computador de las coordinadoras de atención al usuario, identificada con estructura lógica a nivel de carpeta y sub carpeta según la serie documental donde se alojará por el tiempo establecido en el archivo de gestión central e histórico, se respalda con una copia en el repositorio corporativo y Backup realizado por la Gerencia de TI, permitiendo su preservación recuperación y futuras consultas.





## FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

Hoja No:

ENTIDAD PRODUCTORA: ASOCIACION MUTUAL SER EPS

UNIDAD ADMINISTRATIVA: ÁREA DE EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE - 330400

OFICINA PRODUCTORA: DEPARTAMENTO DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE - 330440

CODIGO			SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	PROCESO	Soporte		RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCION		DISPOSICION FINAL				PROCEDIMIENTO
CD	S	SB			FIS	ELE	Lugar de Almacenamiento	Ruta de Acceso	Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	M/D	S	
330440	135	51	PLANES Planes de Mejoramiento a los Procesos Plan de mejoramiento a los procesos	Gestión Administrativa	Papel	pdf	Oficina de atención al usuario, Archivo central, Repositorio corporativo	portal.office.com	2	8		X			Documento en el que se registran las acciones y estrategias encaminadas a subsanar oportunidades de mejora que se identifican. Finalizada la ejecución del plan, custodiar en el archivo de gestión por dos (2) años, luego se transfiere al archivo central por ocho (8) años, cumplido el tiempo de retención en el archivo central se elimina, por haber perdido sus valores primarios y no adquiere valores secundarios que ameriten otra disposición. Desde su creación la información se debe almacenar en el repositorio corporativo, identificada con estructura lógica a nivel de carpeta y sub carpeta según la serie documental donde se alojará por el tiempo establecido en el archivo de gestión y central, se respalda con una copia en Backup realizado por la Gerencia de TI, permitiendo su preservación recuperación y futuras consultas. El área productora procede a la eliminación de la documentación electrónica y el soporte físico lo eliminará el área de gestión documental mediante picado, la eliminación de ambos soportes se realizará con previa aprobación del Comité Interno de Archivo y publicación en la página web de la entidad durante 60 días.

## CONVENCIONES

CODIGO			SOPORTE		DISPOSICION FINAL			
CD = Codigo Dependencia	S = Serie	SB = Subserie	FIS = Físico	ELE = Electrónico	CT = Conservación Total	E = Eliminación	M/D = Microfilmación/Digitalización	S = Selección

## FIRMAS RESPONSABLES

Revisó:

*Maria de los Angeles Calderon Quintero*  
Directora del Departamento de Gestión Documental

Validó:

*Elizet Marcela Correo Rivera*  
Gerente de Experiencia y Fidelización del Cliente

Aprobó:

*Galo de Jesús Viana Muñoz*  
Representante Legal