

Confa Contigo, con todo			ACTUALIZACIÓN TRD			PROCESO			GESTIÓN DOCUMENTAL				Código: RC-GDC-001 Versión: 1.0				
			Decreto 2126 de 2012 Resolución 339 de 2020			FORMATO DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL											
ENTIDAD PRODUCTORA			CONFA CALDAS			CÓDIGO DEPENDENCIA			550								
DEPENDENCIA PRODUCTORA			RELACIONES CORPORATIVAS														
Código			SERIE Subserie * Tipo documental	Tiempos de retención			Disposición final				Tipo de soporte		Ubicación	Responsable	Nivel de acceso		Sustentación Procedimiento
D	S	SUB		AG	AC	AH	S	E	CT	D	SF	SE			C	P	
550	09		ACTAS														Fundamento legal: - Decisión interna: Las actas de inducción del procedimiento PQRSF son documentos de creación interna que evidencian espacios de coordinación, socialización de lineamientos y trazabilidad de inducciones realizadas. No existe una norma legal específica que determine su tiempo de conservación; sin embargo, se define conservarlas por 2 años, debido a que pueden ser requeridas para: * Auditorías internas o externas, * Verificaciones de implementación y divulgación de procedimientos, * Respuestas ante entes de control sobre procesos de formación y seguimiento, * Consultas administrativas recientes. Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de realización del acta o de la inducción. - Eliminación (E): Cumplidos los 2 años, y verificando que no existan auditorías, requerimientos o investigaciones en curso que requieran evidencia, los documentos podrán eliminarse conforme al procedimiento institucional.
550	09	01	Actas de Inducción Procedimiento PQRSF	2				X			X	Almera	Coordinadora experiencia de servicio	X			
			• Actas • Presentación														
550	79		GESTIÓN DEL CAPITAL RELACIONAL														
550	79	01	Procedimientos	2				X			X	Almera	Coordinadora experiencia de servicio	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Estos documentos son de creación interna y corresponden a lineamientos/guías operativas que se actualizan periódicamente. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 2 años para garantizar trazabilidad frente a: * Auditorías internas o externas, * Verificaciones de aplicación de lineamientos comerciales, * Requerimientos de entes de control sobre actuaciones o procedimientos implementados en periodos recientes. Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir de la emisión de una nueva versión del documento. Una vez se genere una nueva versión, la versión reemplazada permanecerá en Almera por 2 años y, cumplido este término, será eliminada conforme a las decisiones operativas internas y al procedimiento institucional. - Eliminación (E): Se elimina al finalizar el periodo, siempre que no existan auditorías, requerimientos o procesos en curso que exijan conservar la versión anterior.	
			• Comercial • Crear Relaciones • Mantener Relaciones														

Confa Contigo, con todo			ACTUALIZACIÓN TRD	PROCESO		GESTIÓN DOCUMENTAL				Código: RC-GDC-001 Versión: 1.0							
			Decreto 2126 de 2012 Resolución 339 de 2020	FORMATO DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL													
ENTIDAD PRODUCTORA			CONFA CALDAS	CÓDIGO DEPENDENCIA		550											
DEPENDENCIA PRODUCTORA			RELACIONES CORPORATIVAS														
Código			SERIE Subserie • Tipo documental	Tiempos de retención			Disposición final				Tipo de soporte		Ubicación	Responsable	Nivel de acceso		Sustentación Procedimiento
D	S	SUB		AG	AC	AH	S	E	CT	D	SF	SE			C	P	
550	79	02	Atención y servicio al cliente	6				X			X	X	Almera Mercurio	Coordinadora experiencia de servicio	X		Fundamento legal: - Ley 610 de 2000 (acción fiscal): establece que la acción fiscal prescribe en cinco (5) años. Debido a que algunos derechos de petición pueden estar relacionados con posibles hallazgos, actuaciones administrativas o temas sujetos a revisión fiscal, se adopta un año adicional como criterio organizacional para garantizar trazabilidad y soporte administrativo. - Decisión interna: No existe una norma específica que regule el tiempo de conservación de derechos de petición para entidades como las Cajas de Compensación Familiar; por ello, se adopta un término que responda a necesidades operativas, de control, de defensa institucional y a las visitas de entes externos. Procedimiento: Retención de 6 años: Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de producción del documento. - Conservación: Conservar el documento en el mismo soporte en que fue recibido o generado (SF/SE). Cuando exista copia digital íntegra y verificable, puede archivar-se únicamente en SE, salvo que el soporte físico sea requerido como evidencia probatoria. - Selección (S): Aplicar selección cuando el derecho de petición esté relacionado con: auditorías internas o externas, temas fiscales o de control, asuntos legales o disciplinarios, requerimientos de super, salud o cualquier autoridad de vigilancia. En estos casos, conservar únicamente los documentos que tengan valor probatorio, eliminando aquellos que no inciden en decisiones o actuaciones posteriores. - Eliminación (E): Cumplidos los 6 años, eliminar el documento salvo que el caso esté vinculado a: procesos disciplinarios, investigaciones fiscales, acciones judiciales, reclamaciones en trámite. Si existe algún proceso abierto asociado, conservar hasta su cierre definitivo. Realizar depuración anual de documentos que hayan cumplido su tiempo de retención para mantener la eficiencia del archivo físico y digital. NOTA: Se autoriza la eliminación del soporte físico de los PQRSF tras su digitalización integral, siempre que el proceso garantice una reprografía exacta, íntegra y fidedigna que preserve el valor probatorio y legal del documento. Una vez verificada la calidad de la imagen y su indexación en el sistema (SE), no será necesaria la conservación del antecedente en medio físico, procediendo a su eliminación bajo los protocolos de seguridad de la entidad
			Reporte PQRSF: • Capturar información • Registrar información • Respuesta al usuario														

Confa Contigo, con todo			ACTUALIZACIÓN TRD		PROCESO		GESTIÓN DOCUMENTAL					Código: RC-GDC-001 Versión: 1.0							
			Decreto 2126 de 2012 Resolución 339 de 2020		FORMATO DE TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL														
			ENTIDAD PRODUCTORA CONFA CALDAS		CÓDIGO DEPENDENCIA		550												
DEPENDENCIA PRODUCTORA			RELACIONES CORPORATIVAS																
Código			SERIE Subserie • Tipo documental	Tiempos de retención			Disposición final				Tipo de soporte		Ubicación	Responsable	Nivel de acceso		Sustentación Procedimiento		
D	S	SUB		AG	AC	AH	S	E	CT	D	SF	SE			C	P			
550	01	01	Derechos de Petición	6			X	X			X	X	Almera	Coordinadora experiencia de servicio	X		Fundamento legal: - Ley 610 de 2000 (acción fiscal): establece que la acción fiscal prescribe en cinco (5) años. Debido a que algunos derechos de petición pueden estar relacionados con posibles hallazgos, actuaciones administrativas o temas sujetos a revisión fiscal, se adopta un año adicional como criterio organizacional para garantizar trazabilidad y soporte administrativo. - Decisión interna: No existe una norma específica que regule el tiempo de conservación de derechos de petición para entidades como las Cajas de Compensación Familiar; por ello, se adopta un término que responda a necesidades operativas, de control, de defensa institucional y a las visitas de entes externos. Procedimiento: Retención de 6 años: Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de producción del documento. - Conservación: Conservar el documento en el mismo soporte en que fue recibido o generado (SF/SE). Cuando exista copia digital íntegra y verificable, puede archivar únicamente en SE, salvo que el soporte físico sea requerido como evidencia probatoria. - Selección (S): Aplicar selección cuando el derecho de petición esté relacionado con: auditorías internas o externas, temas fiscales o de control, asuntos legales o disciplinarios, requerimientos de supers, salud o cualquier autoridad de vigilancia. En estos casos, conservar únicamente los documentos que tengan valor probatorio, eliminando aquellos que no inciden en decisiones o actuaciones posteriores. - Eliminación (E): Cumplidos los 6 años, eliminar el documento salvo que el caso esté vinculado a: procesos disciplinarios, investigaciones fiscales, acciones judiciales, reclamaciones en trámite. Si existe algún proceso abierto asociado, conservar hasta su cierre definitivo. Realizar depuración anual de documentos que hayan cumplido su tiempo de retención para mantener la eficiencia del archivo físico y digital.		
			• Petición, requerimiento, queja y solicitud • Anexos • Respuesta																
550	79	03	Medición satisfacción	2				X				X	Drive	Coordinadora experiencia de servicio	X		Fundamento legal: - Decisión interna: Las presentaciones de medición de satisfacción del cliente son documentos de creación interna que consolidan resultados, análisis y hallazgos sobre experiencia y percepción del usuario. No existe un sustento legal específico que determine su tiempo de retención; sin embargo, se define conservarlos por 2 años, debido a que pueden ser requeridas para: * Auditorías internas o externas, * Verificación de gestión del servicio y mejora continua, * Revisión de resultados recientes en comités o por entes de control. Procedimiento: Retención: 2 años – Archivo de Gestión (AG) Disposición final: E – Eliminación Soporte: SE – Soporte electrónico Los tiempos de retención se cuentan a partir del año siguiente a la fecha de presentación o cierre del periodo evaluado. - Eliminación (E): Cumplidos los 2 años, y verificando que no existan auditorías o requerimientos activos que exigen conservar la evidencia, las presentaciones podrán eliminarse conforme al procedimiento institucional.		
			• Presentaciones, de mediciones de satisfacción del cliente																
CÓDIGO			CONVENCIONES		TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL		TIPO DE SOPORTE		UBICACIÓN		RESPONSABLE		NIVEL DE ACCESO		CIUDAD		
D: Dependencia S: Serie SUB: Subserie			SERIE: Mayúscula fija negrilla SUBSERIE: Mayúscula Fija negrilla TIPO DOCUMENTAL: Minúscula fija		AG: Archivo de gestión AC: Archivo central AH: Archivo histórico		S: Selección E: Eliminación CT: Conservación D: Digitalización		SF: Soporte físico SE: Soporte Electrónico		Destinación o lugar de almacenamiento de la información		Cargo del encargado de la información		C: Confidencial P: Público		Manizales, Caldas FECHA DE APROBACIÓN 31/05/2026		
Firmas responsables																			
Luz Veronica Marin Tangarife Gerente relaciones corporativas Luz Veronica Marin Tangarife			Olga Milena Ramirez Roza Coordinador experiencia de servicio Olga Milena Ramirez Roza			Luisa Fda. Alzate Coordinadora gestión documental Luisa Fernanda Alzate Moreno			Hector A. Abadía G. Gerente productividad y desarrollo Presidente comité de archivo interno Hector Andres Abadia Garcia										