

	Auxiliares de Servicio al Cliente b-contratistas de Servicio al Cliente	[RE-SC-64] REGISTRO DE PQR'S MANUALES	X		X			X												Una vez recopilada la información física por el Auxiliar de Servicio al Cliente se registra en el sistema comercial y se elimina el físico	
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Actualización de Cliente a contrato y Corrección datos del Cliente (Certificado de tradición, cédula, documento soporte)			X	X		X			1								X	X	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Actualización de datos del predio (Certificados de estratificación y/o comunicación de la Secretaría de Planeación Municipal)			X	X		X			1				1				X	X	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión y central, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Carta aceptación cuota de fomento, con copia de recibo servicio público, fotocopia de cédula			X	X		X			1								X	X	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Bono plan propietario			X	X		X			2								X		Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión, se eliminan
	Call Center	Registro de grabación de llamadas de emergencias	X			X			X										X		Se conservan en BDTO por mantener vigentes los valores secundarios.
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Autorización tratamiento de datos personales			X	X		X			1								X	X	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
310.8.10	Auxiliares de Servicio al Cliente	Derecho de Petición			X	X		X			1								X	X	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
	Auxiliares de Derechos de Petición	Respuesta a derechos de petición	X			X		X			1								X	X	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos

	Auxiliares de Servicio al Cliente	Constancias de notificación	X		X			X		1	Centro de documentacion				X		X	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
22		ENCUESTAS																
431.22.1	Contratista	Encuesta nivel de satisfacción de industria		X	X			X		1	Comercializacion de gas.				X			Se conservan en el Archivo Histórico por mantener vigentes los valores secundarios.
												\\192.168.1.135\comite_comercial \\192.168.1.135\SACC						
311.22.2	Contratista	Encuestas de Satisfacción de Usuarios residenciales y comerciales		X	X			X		1	Jefe y Coordinadores Servicio al Cliente				X			Se conservan en el Archivo Histórico por mantener vigentes los valores secundarios.
												\\192.168.1.135\comite_comercial \\192.168.1.135\SACC						
39		INFORMES																
310.39.20		Informes Análisis de Encuestas																
	Jefe Servicio al Cliente	ACTAS	X		X			X	X	1				5		X		Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión y central, se eliminan
310.39.54	Jefe Servicio al Cliente	Informes de Gestión	X		X			X		1	Area de Servicio al Cliente y personal autorizado por la Jefatura o las Coordinaciones del área.			5		X		Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión y central, se eliminan
												\\192.168.1.138\sacq\anio\INFORMES\INDICADORES (QUINDIO) \\192.168.1.139\sacra\anio\INFORMES MENSUALES\INDICADORES (RISARALDA) \\192.168.1.135\sacc\anio\INFORMES DE GESTIÓN\INDICADORES (CALDAS) \\192.168.1.135\sacc\CAROLINA ECHEVERRY\INFORMES DE GESTIÓN\anio						
311.39.54	Gestor Call Center Coordinadora SAC Front Office Caldas Coordinadora SAC Front Office Risaralda Coordinadora SAC Front Office Quindio	Informes de Gestión	X		X			X		1	Area de Servicio al Cliente y personal autorizado por la Jefatura o las Coordinaciones del área.			5		X		Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión y central y se eliminan
												\\192.168.1.138\sacq\anio\INFORMES\INDICADORES (QUINDIO) \\192.168.1.139\sacra\anio\INFORMES MENSUALES\INDICADORES (RISARALDA) \\192.168.1.135\sacc\anio\INFORMES DE GESTIÓN\INDICADORES (CALDAS) \\192.168.1.135\sacc\CAROLINA ECHEVERRY\INFORMES DE GESTIÓN\anio \\192.168.1.135\sacc\CALL CENTER\anio						
	Coordinador de Servicio al Cliente Jefe de Servicio al Cliente	Informes mensuales	X		X			X		3						X		Cumplidos los tiempos de retención en archivos de gestión se eliminan
57		PLANES																
310.8.10	Coordinadores Servicio al Cliente.	Planes de Brigadas Educativas Servicio al Cliente	X		X			X		1	Area de Servicio al Cliente y del personal autorizado por la Jefatura o las Coordinaciones del área.					X		Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan

	Coordinadores Servicio al Cliente.	Cronograma de brigadas educativas de servicio al cliente	X			X	Area de Servicio al Cliente.	X	1	\\192.168.1.135\sac\añ\BRIGADAS CON LA COMUNIDAD (Caldas). \\192.168.1.139\sac\añ\BRIGADAS CON LA COMUNIDAD(Risaralda). \\192.168.1.138\sac\añ\BRIGADAS CON LA COMUNIDAD (Quindío)	X			Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Registro de Asistencia a brigada [RE-SC-17]	X			X	Area de Servicio al Cliente y personal autorizado por la Jefatura o las Coordinaciones del área.	X	1	Oficina del Coordinador de la zona.	X			Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Encuesta de Satisfacción frente a la brigada [RE-SC-8]	X			X	Area de Servicio al Cliente.	X	1	Oficina del Coordinador de la zona.	X			Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan los archivo físicos.
75		SEGUIMIENTO												
312-313-314.75,1	Coordinadores Servicio al Cliente.	Seguimiento Auxiliares de Servicio al Cliente	X			X	Exclusivo de la Jefatura y las Coordinaciones del Área de Servicio al Cliente.	X	1	\\192.168.1.135\sac\añ\INSPECCION DEL DESEMPEÑO (Caldas). \\192.168.1.139\sac\añ\INSPECCIONES DEL DESEMPEÑO (Risaralda). \\192.168.1.138\sac\añ\INSPECCIÓN DE DESEMPEÑO (Quindío).	X			Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan
	Coordinadores Servicio al Cliente.	Formato de inspección del desempeño [RE-SC-6]	X			X	Exclusivo de la Jefatura y las Coordinaciones del Área de Servicio al Cliente.	X	1	\\192.168.1.135\sac\añ\INSPECCION DEL DESEMPEÑO (Caldas). \\192.168.1.139\sac\añ\INSPECCIONES DEL DESEMPEÑO (Risaralda). \\192.168.1.138\sac\añ\INSPECCIÓN DE DESEMPEÑO (Quindío).	X			Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan

CONVENCIONES	SIGLAS PARA CADA COLUMNA SEGÚN CORRESPONDA
	FUENTE: IN: Interna EX: Externa CONSULTA: LI: Libre RE: Restringida MEDIO DE SOPORTE: FI: Físico DI: Digital RETENCION: AG: Archivo de Gestión AC: Archivo Central DISPOSICION FINAL: CT: Conservación Total E: Eliminación S: Selección D: Digitalización