

## 

## NOMBRE DEL PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE

			FUE	NTE			CONSULTA				RETENCION	DISPO			CION FI	NAL	
CODIGO	OFICINA PRODUCTORA	NOMBRE DE LA SERIE, SUBSERIE Y TIPOS DOCUMENTALES	IN	EX	LI R	RE	FUNCIONARIOS AUTORIZADOS	FI	DI	AG	Ubicación (AG)	AC	ст	Е	s	D	PROCEDIMIENTO
1		ACTAS															
310.1.5	Jefe Servicio al Cliente	Acta de reunión de revisión de la información Cliente	х		>	X Á	Jefatura y Coordinaciones del Área de Servicio al Cliente	Х	x	1	Oficina Jefe de Servicio al Cliente-En algunos casos las actas se elaboran en medio digital o o físico, según las condiciones del comité. Gasintranet\\sacc\CAROLINA ECHEVERRY\ACTAS	5		х			Cumplidos los tiempos de retención en archivos de gestión y central se eliminan los archivos físicos.
310.1.16	Jefe Servicio al Cliente	Actas de Comité Servicio al Cliente	х		>	X Á	Jefatura y Coordinaciones del Área de Servicio al Cliente		x	1	Gasintranet\\sacc\CAROLINA ECHEVERRY\ACTAS			x			Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan
	Coordinación de Servicio al Cliente por zona	Actas de reunión por zona	х		>	X Á	Jefatura y Coordinaciones del Área de Servicio al Cliente	Х		1	Oficina del Coordinador de la zona.			x			Cumplidos los tiempos de retención en archivos de gestión se eliminan los archivos físicos.
312-313- 314.6		BUZON DE SUGERENCIAS															
314.0	Coordinador de Servicio al Cliente	Formato de sugerencias diligenciado por los usuarios		х	х			Х		1	Oficina del Coordinador de la zona.	1		x			Cumplidos los tiempos de retención en archivos de gestión y central se eliminan los archivos físicos.
8		CLIENTES															
110.8.4		Clientes - Jurídica															
	Asistente Jurídico	Recurso de reposición	х		Х			X		1	Centro de documentacion	1		Х		х	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión y central, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
	Asistente Jurídico	Recurso de reposición y en subsidio de apelación	x		х			х		1	Centro de documentacion	1		х		х	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión y central, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
312-313- 314.8.6		Clientes - Servicio al Cliente															
3.77.070	Auxiliares de Servicio al Cliente	Actas de terminación de contrato		х	х			х		1	Centro de documentacion	1		х		х	Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión y central, se digitalizan y se eliminan los archivos físicos
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Ingreso del pqr en el sistema comercial (generación de la solicitud).		х	х				х		Sistema Comercial		х				Se conservan en el Archivo Histórico por mantener vigentes los valores secundarios.

	Auxiliares de Servicio al Cliente b- contratistas de Servicio al Cliente	[RE-SC-64] REGISTRO DE PQR'S MANUALES	х		Х			х		C	Centro de Servicio al Cliente			х		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	Actualizacion de Cliente a contrato y Corrección datos del Cliente (Certificado de tradición, cédula, documento soporte)		X	X			х		1 (	Centro de documentacion			X	Χ	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)		х	X			х		1 (	Centro de documentacion	1		Х	~	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	х			х		1 (	Centro de documentacion			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		х	Х			х		2 (	Centro de documentacion			X		Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión, se eliminan
	Call Center	Registro de grabación de llamadas de emergencias	х			x	Jefe y Coordinadores Servicio al Cliente Gestor de call center Personal del Centro de Control		x		Servidor de grabacion de Llamadas y/o Disco duro, se conservan en el BDTO		x			Se conservan en BDTO por mantener vigentes los valores secundarios.
	Auxiliares de Servicio al Cliente	Autorización tratamiento de datos personales		х	Х			х		1 (	Centro de documentacion			Х		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		х	х			х		1 (	Centro de documentacion			X	v	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	х		Х			х		1 (	Centro de documentacion			Х	Χ	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	х		х			х		1	Centro de documentacion			х	x re	cumplidos los tiempos de etención en archivo de estión, se digitalizan y se liminan los archivos físicos
22		ENCUESTAS														
431.22.1	Contratista	Encuesta nivel de satisfacción de industria		х		х	Comercializacion de gas.		X	1	\\192.168.1.135\comite_ comercial \\192.168.1.135\SACC		Х		H vi	le conservan en el Archivo listórico por mantener igentes los valores ecundarios.
311.22.2	Contratista	Encuestas de Satisfación de Usuarios residenciales y comerciales		Х		х	Jefe y Coordinadores Servicio al Cliente		х	1	\\192.168.1.135\comite_ comercial \\192.168.1.135\SACC		Х		H vi	de conservan en el Archivo listórico por mantener igentes los valores ecundarios.
39		INFORMES														
310.39.20		Informes Análisis de Encuestas													 	
	Jefe Servicio al Cliente	ACTAS	х		Х			x	Х	1	Los documentos físicos se archivan en la Oficina Jefe de Servicio al Cliente -En algunos casos las actas se elaboran en medio digital y se conservan en los archivos de cada responsable del Comité o Grupo Primario donde se socialicen.	5		х	re	Cumplidos los tiempos de etención en archivo de gestión central, se eliminan
310.39.54	Jefe Servicio al Cliente	Informes de Gestión	х			х	Area de Servicio al Cliente y personal autorizado por la Jefatura o las Coordinaciones del área.		х	1	\\192.168.1.138\sacq\a\"a\"o\\NFORMES\\NDICADORES\\((\text{QUINDIO})\\192.168.1.139\sacr\a\"a\"o\\NFORMES\\MENSUALES\\\NDICADORES\\((\text{RISARALDA})\\192.168.1.135\sacc\a\"o\\NFORMES\\DESTI\'o\\\NDICADORES\\((\text{CALDAS})\\\192.168.1.135\sacc\CAROLINA\\\EXT{CAROLINA}\\SigmaECHEVERRY\\NFORMES\DE\GESTI\'o\\\\a\"a\"o\\NDICADORES\\O\\CAROLINA\\DE\CHEVERRY\\\NFORMES\DE\GESTI\'o\\\\\a\"a\"o\\NDICADORES\\O\\DE\GESTI\'o\\\\\a\"a\"o\\NDICADORES\\O\\DE\GESTI\'o\\\\\\a\"a\"o\\NDICADORES\\O\\DE\GESTI\'o\\\\\\\a\"o\\NDICADORES\\O\\DE\GESTI\'o\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	5		х	re	cumplidos los tiempos de etención en archivo de gestión central, se eliminan
311.39.54	Gestor Call Center Coordinadora SAC Front Office Caldas Coordinadora SAC Front Office Risaralda Coordinadora SAC Front Office Quindio	Informes de Gestión	х			х	Area de Servicio al Cliente y personal autorizado por la Jefatura o las Coordinaciones del área.		x	1	\\192.168.1.138\sacq\año\INFORMES\INDICADORES (QUINDIO) \\192.168.1.139\sacr\año\INFORMES MENSUALES\INDICADORES (RISARALDA) \\192.168.1.135\sacc\año\INFORMES DE GESTIÓN\INDICADORES (CALDAS) \\192.168.1.135\sacc\CAROLINA ECHEVERY\INFORMES DE GESTIÓN\INDICADORES (CALDAS) \\192.168.1.135\sacc\CAROLINA ECHEVERY\INFORMES DE GESTIÓN\año \\192.168.1.135\sacc\CAROLINA	5		х	re	cumplidos los tiempos de etención en archivo de gestión central y se eliminan
	Coordinador de Servicio al Cliente Jefe de Servicio al Cliente		х		х				Х	3	\\192.168.1.138\sacq\año\INFORMES\INDICADORES (QUINDIO) \\192.168.1.139\sacr\año\INFORMES (RISARALDA) \\192.168.1.135\sacc\año\INFORMES DE GESTIÓN\INDICADORES (CALDAS) \\192.168.1.138\sacc\cAROLINA ECHEVERRY\INFORMES DE GESTIÓN\año			х	re	cumplidos los tiempos de etención en archivos de estión se eliminan
57		PLANES														
310.8.10	Coordinadores Servicio al Cliente.	Planes de Brigadas Educativas Servicio al Cliente	х			х	Area de Servicio al Cliente y del personal autorizado por la Jefatura o las Coordinaciones del área.		х	1				х	re	cumplidos los tiempos de etención en archivo de gestión e eliminan

	Coordinadores Servicio al Cliente.	Cronograma de brigadas educativas de servicio al cliente	х		x	Area de Servicio al Cliente.	×	( 1	\\192.168.1.135\sacc\año\BRIGADAS CON LA COMUNIDAD (Caldas). \\192.168.1.139\sacr\año\BRIGADAS CON LA COMUNIDAD(Risaralda). \\192.168.1.138\sacq\año\BRIGADAS CON LA COMUNIDAD (Quindio)	х		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		Х	Area de Servicio al Cliente y personal autorizado por la Jefatura o las Coordinaciones del área.		1	Oficina del Coordinador de la zona.	×		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]	х		х	Area de Servicio al Cliente. X		1	Oficina del Coordinador de la zona.	х		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	Х		Х	Exclusivo de la Jefatura y las Coordinaciones del Área de Servicio al Cliente.	×	( 1	\\192.168.1.135\sacc\año\INSPECCION DEL DESEMPEÑO (Caldas). \\192.168.1.139\sacr\año\INSPECCIONES DEL DESEMPEÑO (Risaralda). \\192.168.1.138\sacq\año\INSPECCIÓN DE DESEMPEÑO (Quindio).	Х		Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan
	Coordinadores Servicio al Cliente.	Formato de inspección del desempeño [RE-SC-6]	х		Х	Exclusivo de la Jefatura y las Coordinaciones del Área de Servicio al Cliente.	×	( 1	\\192.168.1.135\sacc\año\INSPECCION DEL DESEMPEÑO (Caldas). \\192.168.1.139\sacr\año\INSPECCIONES DEL DESEMPEÑO (Risaralda). \\192.168.1.138\sacq\año\INSPECCIÓN DE DESEMPEÑO (Quindio).	х		Cumplidos los tiempos de retención en archivo de gestión se eliminan

## SIGLAS PARA CADA COLUMNA SEGÚN CORRESPONDA

FUENTE: IN: Interna EX: Externa

CONVENCIONES

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