

DEPENDENCIA PRODUCTORA SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA CODIGO 20081  
 PROCESO SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO HOJA 1 DE 1

| CODIGO          | SERIE Y TIPOS DOCUMENTALES   | RETENCION     |               | DISPOSICION FINAL |   |          |          | PROCEDIMIENTOS  |
|-----------------|--|---------------|---------------|-------------------|---|----------|----------|---|
|                 |  | A. GESTION    | A. CENTRAL    | CT                | E | M/D      | S        |   |
| <b>20081-33</b> | <b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES</b>   | <b>2 años</b> | <b>3 años</b> |                   |   |          | <b>X</b> | Seleccionar una muestra del 10% de producción documental anual, teniendo en cuenta la importancia o impacto para la entidad de la queja o el reclamo y la implicación dentro de la historia de la gestión administrativa  |
| 33.1            | -ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS<br>*Acta   |               |               |                   |   |          |          |   |
| 33.2            | -REGISTROS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS<br>*Registro de Queja, Reclamo, Solicitud o Sugerencia<br>*Oficio de notificación al funcionario responsable<br>*Respuesta del funcionario<br>*Respuesta al Usuario. |               |               |                   |   |          |          |   |
| 33.3            | -REGISTROS DERECHOS DE PETICION  |               |               |                   |   |          |          |   |
| <b>20081-03</b> | <b>ATENCION AL USUARIO</b>   |               |               |                   |   |          |          |   |
| 03.1            | -AGENDA DE CITAS<br>*Agenda  | <b>1 año</b>  |               |                   |   | <b>X</b> |          | Es un documento actualizable y de apoyo, no genera valores secundarios.   |
| 03.2            | -INFORME DE SATISFACCION AL USUARIO<br>*Encuesta de Satisfacción al Usuario<br>*Encuesta de Satisfacción al Cliente Interno<br>*Informe  | <b>1 año</b>  | <b>3 años</b> |                   |   |          | <b>X</b> | Seleccionar el 1% de las encuestas, como muestra representativa para conocimiento posterior del método, técnica e información obtenida en la búsqueda por el mejoramiento en la atención al usuario. El informe si es de conservación permanente, ya que consolida los resultados obtenidos en la encuesta. |
| <b>02</b>       | <b>ACTAS</b>   |               |               |                   |   |          |          |   |
| 02.8            | -ACTAS SIAU<br>*Actas  | <b>4 años</b> | <b>6 años</b> | <b>X</b>          |   |          |          | Ley 850 del 18 de Nov de 2003   |
| 45              | SEGURIDAD DEL PACIENTE   |               |               |                   |   |          |          |   |
| O1              | Evento Adverso   |               |               |                   |   |          |          |   |

**CONVENCIONES:**

CT - Conservación Total

E - Eliminación

M/D - Microfilmación/Digitalización

S - Selección

FIRMA FUNCIONARIO RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

Acta Comité de Archivo No. \_\_\_\_\_