

Código: ARC-FO-007	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	
Versión: 03		
Fecha de emisión: 2019/04/05		
Página 1 de 4		

Unidad productora: ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO	SERIES Subseries *Tipos Documentales	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
		AG	AC	CT	E	M	S	
AT.004 AT.004.010	ACTAS <u>De grupo primario SGC-AC-001</u> * Citación * Planilla de asistencia GHF-FO-001 * Anexos	1	8	X				Esta serie se transfiere y conserva permanentemente en el Archivo Central cumplido el tiempo de retención en el Archivo de Gestión. Son documentos relevantes para la historia institucional y requisito del Contrato 017 con Emtulua
AT.024 AT.024.065 AT.024.077	CONTROLES * Acta de Reunión SGC-AC-002 * Evaluación de cambios SGC-FO-018 * Consolidado de apelaciones * Consolidado de atenciones y oficios de respuesta * Consolidado SAP y Quejas * Soporte de actividad virtual SGC-FO-028 * Seguimiento cobros persuasivos * Control notificaciones por aviso <u>Solicitud para la interventoría de la instalación del servicio de alcantarillado ACV-FO-005</u> * Fotocopia cédula solicitante * Fotocopia cédula constructor * Fotocopia carné del constructor * Fotocopia factura del servicio de agua * Permiso de rotura de pavimento * Constancia para permiso de rotura de vía ACV-FO-010 <u>Solicitud de los servicios de Acueducto y/o Alcantarillado ACV-FO-007</u> * Certificado de tradición vigente * Certificado de nomenclatura * Certificado de estratificación * Licencia de construcción * Fotocopia documento identidad propietario del predio o representante legal * Permiso de rotura * Certificado de existencia y representación legal	1	8	X				Esta serie se transfiere y conserva permanentemente en el Archivo Central cumplido el tiempo de retención en el Archivo de Gestión. El tipo documental Evaluación de cambios SGC-FO-018 se conserva en medio físico o magnético. Los tipos documentales Consolidado de apelaciones, Consolidado de atenciones y oficios de respuesta, Consolidado SAP y Quejas, Seguimiento cobros persuasivos y Control notificaciones por aviso se conservan en medio magnético y permanentemente en el archivo de gestión.

AG: Archivo de Gestión
E: Eliminación

AC: Archivo Central
M: Microfilmación

CT: Conservación Total
S: Selección

Natalia Lizeth Baena Cortés- Coordinador de Atención al Cliente
Nombre y cargo de quien Aprueba

Fecha: 2025/11/28

Código: ARC-FO-007	CentroAguas calidad de agua, calidad de vida	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL
Versión: 03		
Fecha de emisión: 2019/04/05		
Página 2 de 4		

Unidad productora: ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO	SERIES Subseries *Tipos Documentales	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
		AG	AC	CT	E	M	S	
AT.024 AT.024.077 AT.024.083	...Continuación CONTROLES * Constancia de petición/queja/reclamo ACP-FO-004 * Autorizaciones * Certificado uso de suelo * Factura de acueducto * Anexos * Radicados viabilidades y/o solicitudes para tercer piso * Constancia para permiso de rotura de vía ACV-FO-010 Autorización de tratamiento de datos personales a CENTROAGUAS S.A. ESP JUJ-FO-020 <u>Comité de estratificación</u> * Citaciones * Actas de reunión * Informes * Anexos	1	8	X				Esta serie se transfiere y conserva permanentemente en el Archivo Central cumplido el tiempo de retención en el Archivo de Gestión. El tipo documental Evaluación de cambios SGC-FO-018 se conserva en medio físico o magnético. Los tipos documentales Consolidado de apelaciones, Consolidado de atenciones y oficios de respuesta, Consolidado SAP y Quejas, Seguimiento cobros persuasivos y Control notificaciones por aviso se conservan en medio magnético y permanentemente en el archivo de gestión.
AT.087 AT.087.001 AT.087.002	COMUNICACIONES <u>Comunicaciones Institucionales</u> <u>Comunicaciones Interinstitucionales</u>	1	8	X				Esta serie se transfiere y conserva permanentemente en el Archivo Central cumplido el tiempo de retención en el Archivo de Gestión. Son documentos relevantes para la historia institucional y requisito del Contrato 017 con Emtulua. Se conserva en medio físico o magnético.
AT.046 AT.046.001 AT.046.015 AT.046.026	INFORMES <u>Informes a la gerencia</u> <u>Informe de Gestión</u> <u>Informes de interventoría</u>	8	8	X				Esta serie se conserva permanentemente en el Archivo de Gestión y se conserva en medio magnético.

AG: Archivo de Gestión
E: Eliminación

AC: Archivo Central
M: Microfilmación

CT: Conservación Total
S: Selección

Natalia Lizeth Baena Cortés- Coordinador de Atención al Cliente
Nombre y cargo de quien Aprueba

Fecha: 2025/11/28

Código: ARC-FO-007	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	
Versión: 03		
Fecha de emisión: 2019/04/05		
Página 3 de 4		

Unidad productora: ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO	SERIES Subseries *Tipos Documentales	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
		AG	AC	CT	E	M	S	
AT.045 AT.045.004 AT.045.005	INDICADORES <u>Indicadores y reportes del proceso</u> <u>Informe de análisis de datos</u>	8	8	X				Esta serie se conserva permanentemente en el Archivo de Gestión y se conserva en medio magnético.
AT.088 AT.088.001	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO <u>Planificación de encuesta y resultado</u> * Actas de reunión SGC-AC-002 * Planilla de asistencia GHF-FO-001 * Encuesta en revisión * Encuesta final * Cronograma * Presentación resultados informe * Informe * Anexos	8	8	X				Esta serie se conserva en medio magnético y permanentemente en el archivo de gestión. Son documentos relevantes para la historia institucional y requisito del Contrato 017 con Emtulua
AT.088.002	<u>Encuestas aplicadas</u>							
AT.088.003	<u>Plan de acción</u> * Cronograma * Actas de reunión SGC-AC-002 * Planilla de asistencia GHF-FO-001 * Informes * Anexos							
AT.064 AT.064.002	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS <u>Sin Matricula</u> * Derecho de petición ACP-FO-003 * Anexos * Constancia de petición/queja/reclamo ACP-FO-004 * Acta de transacción por indemnización FCL-FO- 010 * Inspección a terreno FCA FO-001 * Constancia de Petición/Queja/Reclamo o recurso por escrito ACP-FO 012 * Citación para notificación personal * Respuesta PQR * Orden de trabajo de nuevas acometidas ACV-FO-003	1	8	X				Esta serie se transfiere y conserva permanentemente en el Archivo Central cumplido el tiempo de retención en el Archivo de Gestión.

AG: Archivo de Gestión
E: Eliminación

AC: Archivo Central
M: Microfilmación

CT: Conservación Total
S: Selección

Natalia Lizeth Baena Cortés- Coordinador de Atención al Cliente
Nombre y cargo de quien Aprueba

Fecha: 2025/11/28

Código: ARC-FO-007	CentroAguas calidad de agua, calidad de vida	TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL
Versión: 03		
Fecha de emisión: 2019/04/05		
Página 4 de 4		

Unidad productora: ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO	SERIES Subseries *Tipos Documentales	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
		AG	AC	CT	E	M	S	
	* Notificación por aviso * Constancia de notificación personal * Revisión interna gestión de PQR ACP-FO-014 * Constancia para permiso de rotura de vía ACV-FO-010 * Notas crédito ACP-FO-007 * Reportes y/o documentos del buzón de sugerencias							
AT.113	ACCIONES DE MEJORA SGC-FO-007 * Comunicados en medio físico y electrónico * Evidencia del seguimiento de las actividades * Acta de reunión SGC-AC-002 * Planilla de Asistencia GHF-FO-001 * Informes * Anexos * Documentos elaborados * Fotos * Videos * Cronograma de actividades * Contrato, orden de compra, orden de servicio, factura, cotizaciones	1	8	X				Esta serie se transfiere y conserva permanentemente en el Archivo Central cumplido el tiempo de retención en el Archivo de Gestión. Son documentos relevantes para la historia institucional y requisito del Contrato 017 con Emtulua. Se conserva en medio físico o magnético.

AG: Archivo de Gestión
E: Eliminación

AC: Archivo Central
M: Microfilmación

CT: Conservación Total
S: Selección

Natalia Lizeth Baena Cortés- Coordinador de Atención al Cliente
Nombre y cargo de quien Aprueba

Fecha: 2025/11/28