



TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. REGIONAL NOROCCIDENTE

OFICINA PRODUCTORA: PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO OFICINA : 471.710

HOJA 1 DE 1

| CÓDIGO | SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES | RETENCIÓN | | DISPOSICIÓN FINAL | | | | OBSERVACIONES |
|--------------------------|---|-----------------|-----------------|-------------------|---|---|---|--|
| | | ARCHIVO GESTIÓN | ARCHIVO CENTRAL | CT | E | M | S | |
| 471.710.1 471.710.1.1 | ■ INFORMES <input type="checkbox"/> INFORME DE GESTIÓN ✓ Informe | 1 Año | 2 Años | | X | | | Subserie documental que posee valores primarios. Transcurrido el tiempo de retención eliminar por estar soportado en el consolidado de la Gerencia |
| 471.710.2 | ■ INVENTARIOS DOCUMENTALES ✓ Inventarios de transferencia | 2 Años | - | | X | | | Una vez realizada la transferencia documental, conservar dos años en el archivo de gestión por posibles consultas ,transcurrido el tiempo de retención eliminar el soporte físico. En caso de que el área requiera su consulta inmediata la realizaran atravez de base de datos en Excel .Estos inventarios los consolida el Departamento Nacional de Infraestructura. |
| 471.710.3 471.710.3.1 | ■ PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS <input type="checkbox"/> NACIONAL ✓ Consecutivo PQR ✓ Solicitudes a distribución ✓ Soliitudes a PQR regionales ✓ Respuestas clientes masivos | 1 Año | 5 Años | | | | X | Conservar un año en el archivo de gestión, transferir al archivo central y conservar cinco años, transcurrido el tiempo de retención realizar una muestra aleatoria del 10% para ser conservado como histórico. |
| 471.710.3.2 | <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL ✓ Conseutivo oficios PQR ✓ Formatos CNO8 ✓ Transferencias Consejería Internacional ✓ Solicitudes a regionales y oficinas ✓ Solicitudes UPAD | 1 Año | 5 Años | | | | X | |
| 471.710.3.3 | <input type="checkbox"/> SOPORTE CORPORATIVO ✓ Consecutivo ✓ Clientes corporativos | 1 Año | 5 Años | | | | X | |
| 471.710.3.4 | <input type="checkbox"/> GENERAL ✓ Consecutivo oficios PQR ✓ Oficios entrantes directivos ✓ Novedades personal | 1 Año | 5 Años | | | | X | |

CONVENCIONES

- = SERIE DOCUMENTAL
- = SUBSERIE DOCUMENTAL
- ✓ = TIPO DOCUMENTAL
- CT = CONSERVACIÓN TOTAL
- E = ELIMINACIÓN
- M = MICROFILMACIÓN U OTRO SOPORTE
- S = SELECCIÓN