



TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. REGIONAL EJE CAFETERO

OFICINA PRODUCTORA: PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

CÓDIGO OFICINA : 475.710

HOJA 1 DE 1

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				OBSERVACIONES
		ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S	
475.710.1	■ DERECHOS DE PETICIÓN ✓ Solicitud ✓ Respuesta ✓ Prórroga si a ello hubiere lugar ✓ Comunicaciones	2 Años	8 Años				X	Conservar dos años en el archivo de gestión, transferir al archivo central y conservar ocho años, transcurrido el tiempo de retención seleccionar una muestra aleatoria del 10% por cada año de producción documental, de los derechos de petición que se relacionen con temas misionales de la entidad.
475.710.2 475.710.2.1	■ INFORMES <input type="checkbox"/> INFORME DE GESTIÓN (ELECTRÓNICO) ✓ 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
475.710.3	■ 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 a través de base de datos en Excel .Estos inventarios los consolida el Departamento Nacional de Infraestructura.
475.710.4 475.710.4.1	■ PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS <input type="checkbox"/> NACIONAL ✓ Formato recepción PQR ✓ Consecutivo PQR ✓ 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.
475.710.4.2	<input type="checkbox"/> INTERNACIONAL ✓ Formato recepción PQR ✓ Consecutivo oficios PQR ✓ Factura de imposición ✓ Copia documento de identidad ✓ Solicitudes UPAD	1 Año	5 Años				X	

CONVENCIONES

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