



## TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. REGIONAL SUR  
 OFICINA PRODUCTORA: PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
 CÓDIGO OFICINA : 710

HOJA 1 DE 1

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				OBSERVACIONES
		ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S	
476.710.1 476.710.1.1	<b>■ INFORMES</b> <input type="checkbox"/> INFORME DE GESTIÓN MENSUAL (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
476.710.2	<b>■ INVENTARIOS DOCUMENTALES</b> ✓ 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.
476.710.3 476.710.3.1	<b>■ PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b> <input type="checkbox"/> CORPORATIVO ✓ Reclamación ✓ Consecutivo oficios PQR ✓ Solicitud a dependencias ✓ Certificación de entrega al cliente ✓ Oficio prórrogas ✓ Remisión certificaciones	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.
476.710.3.2	<input type="checkbox"/> GENERAL ✓ Solicitudes escritas ✓ Formato recepción PQR ✓ Consecutivo oficios PQR ✓ Solicitudes a Regionales y oficinas (si es del caso) ✓ Pruebas de entrega ✓ Oficio prórrogas ✓ Novedades personal	1 Año	5 Años				X	
476.710.3.2	<input type="checkbox"/> OFICIOS PQR ✓ Solicitudes incompletas ✓ Relaciones	1 Año	5 Años				X	
476.710.4 476.710.4.1	<b>■ REQUERIMIENTOS</b> <input type="checkbox"/> EXTERNOS ✓ Requerimiento ✓ Respuesta	1 Año	3 Años		X			Se conservaran un año en el archivo de gestión, posteriormente transferir al archivo central y conservar tres años por posibles requerimientos, transcurrido el tiempo de retención, eliminar los documentos teniendo en cuenta que pierden vigencia administrativa
476.710.4.2	<input type="checkbox"/> INTERNOS ✓ Requerimiento ✓ Respuesta	1 Año	3 Años		X			

### CONVENCIONES

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