



TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A
 OFICINA PRODUCTORA: JEFATURA NACIONAL DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
 CÓDIGO OFICINA : 510

HOJA 1 DE 1

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				OBSERVACIONES
		ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S	
510.1	<input checked="" type="checkbox"/> 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 Oficina de Presidencia
510.1.1								
510.1.2	<input type="checkbox"/> INFORME ESTADISTICO DE PQR (Electrónico) ✓ Informe ✓ Formatos	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.
510.2	<input checked="" type="checkbox"/> 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 la Dirección Nacional de Infraestructura.
510.3	<input checked="" type="checkbox"/> PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS <input type="checkbox"/> NACIONAL ✓ Consecutivo PQR ✓ Solicitudes a distribución ✓ Solicitudes a PQR regionales y oficinas ✓ 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.
510.3.1								
510.3.2	<input type="checkbox"/> INTERNACIONAL ✓ Expediente PQR ✓ Consecutivo oficios PQR ✓ Transferencias Consejería Internacional	1 Año	5 Años				X	
510.3.3	<input type="checkbox"/> SOPORTE CORPORATIVO ✓ Consecutivo ✓ Clientes corporativos	1 Año	5 Años				X	
510.3.4	<input type="checkbox"/> GENERAL ✓ Consecutivo oficios PQR ✓ Oficios entrantes directivos ✓ Comunicaciones	1 Año	5 Años				X	

CONVENCIONES

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