



TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

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

OFICINA PRODUCTORA: SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO OFICINA : 474.720

HOJA 1 DE 2

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				OBSERVACIONES
		ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S	
474.720.1 474.720.1.1	■ ACTAS <input type="checkbox"/> ACTAS COMITÉ SERVICIO AL CLIENTE ✓ Acta	2 Año	4 Años	X		X		Conservar en el archivo de gestión dos años, transferir al archivo central y conservar cuatro años, se recomienda microfilmarse y conservar el soporte físico. Decreto 2527 de 1950 y 3354 de 1954.
474.720.2	■ BUZÓN DE SUGERENCIAS ✓ Reporte oficina ✓ Formato de respuesta	1 Año	5 Años		X		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 para ser conservado como histórico.
474.720.3	■ DEVOLUCIONES ✓ Respuesta a devolución	1 Año	3 Años		X			Conservar por un año en archivo de gestión, transferir al archivo central y custodiar por tres años, luego se elimina por perder valor administrativo.
474.720.4	■ ENCUESTAS CLISA ✓ Encuesta Clientes Corporativos ✓ Encuesta Clientes naturales	1 Año	3 Años		X		X	Conservar por un año en archivo de gestión, transferir al archivo central y custodiar por tres años, luego se elimina por perder valor administrativo, se realiza selección representativa de la función.
474.720.5 474.720.5.1	■ INFORMES <input type="checkbox"/> INFORME DE GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO ✓ Formato de sugerencias ✓ indicadores ✓ Encuestas de calidad del servicio ✓ Evaluaciones de satisfacción	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
474.720.6	■ 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.
474.720.7 474.720.7.1	■ PROGRAMAS <input type="checkbox"/> PROGRAMA HEROES DEL SERVICIO ✓ Actas ✓ Encuestas ✓ Programa	1 Año	5 Años			X	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 para ser conservado como histórico.

CONVENCIONES

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



TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

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

OFICINA PRODUCTORA: SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO OFICINA : 474.720

HOJA _2_ DE _2_

CÓDIGO	SERIES, SUBSERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				OBSERVACIONES
		ARCHIVO GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S	
474.720.8	■ PRUEBA DE ENTREGA CLIENTE ✓ Planilla relación de envíos ✓ Planilla distribución ✓ Guía Post-Express ✓ Fotocopia cédula	1 Año	3 Años		X			Conservar por un año en archivo de gestión, transferir al archivo central y custodiar por tres años, luego se elimina por perder valor administrativo
474.720.9 474.720.9.1	■ REQUERIMIENTOS <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
474.720.9.2	<input type="checkbox"/> INTERNOS ✓ Requerimiento ✓ Respuesta	1 Año	3 Años		X			
474.720.10	■ REUSO ENCOMIENDAS DEL EXTERIOR ✓ Solicitud del cliente de devolución de envío a país de origen ✓ Fotocopia cédula ✓ Carta liquidación de impuestos	1 Año	-		X			Conservar un año en el archivo de gestión, transcurrido el tiempo de retención, eliminar, debido a que los originales reposan en la Jefatura Nacional de PQR.
474.720.11 474.720.11.1	■ SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ✓ Fotocopia de la cedula ✓ Fotocopia de la factura ✓ Fotocopia de la guía ✓ Certificaciones bancarias ✓ Formato PQR ✓ Fotos ✓ Reporte de no conformidad del servicio ✓ Comunicación del cliente ✓ Oficio juzgado ✓ Carta liquidación de impuestos ✓ Formato declaración de irregularidades	1 Año	-		-			Conservar un año en el archivo de gestión, transcurrido el tiempo de retención, eliminar, debido a que los originales reposan en la Jefatura Nacional de PQR.

CONVENCIONES

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