



TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Hoja N° 1 de 1

ENTIDAD PRODUCTORA: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE
OFICINA PRODUCTORA: GRUPO DE ATEMCIÓN AL CIUDADANO – SECRETARÍA GENERAL
CÓDIGO OFICINA: 570
PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
			ARCHIV. GESTIÓN	ARCHIV. CENTRAL	CT	E	M	S	
570 – 16	DERECHOS DE PETICIÓN Solicitudes Respuestas Requerimientos al prestador del servicio Requerimientos a otros involucrados en el proceso Notificación o respuesta al quejoso del trámite o solución del derecho de petición Respuesta PQR Traslado por competencia Comunicaciones	Papel Papel Papel Papel Papel Papel Papel Papel Papel	5	5					X Agrupación documental en la que se conservan los documentos por los cuales un ciudadano presenta solicitudes verbales o escritas, ante las autoridades o ante los particulares que prestan servicios públicos o ejercen funciones públicas, para obtener respuestas prontas y oportunas en atención al artículo 23 de la Constitución.. Conservar 5 años en el archivo de gestión para responder a posibles investigaciones disciplinarias y posteriormente 5 años en el archivo central por temas precaucionales que permitan evidenciar que las solicitudes de la ciudadanía fueron atendidas de manera clara, oportuna y respetando el derecho de turno. Transcurrido el tiempo de retención seleccionar un 3% para que hagan parte de la memoria institucional de la entidad, la cual se realizará de forma cualitativa seleccionando un porcentaje de los derechos de petición de interés general, es decir que a partir de una solicitud individual se resuelvan necesidades de la ciudadanía y que destaquen la postura y gestión de la Supertransporte, así como derechos de petición que expresen quejas, reclamos o denuncias sobre la prestación del servicio por parte de la entidad, una oficina o un funcionario. Su tiempo de retención se empieza a contar a partir del 31 de diciembre de cada vigencia

Convenciones:

CT: Conservación Total	S: Selección
M: Reproducción por medio técnico (Microfilmación, Digitalización, fotografía)	E: Eliminación

15-DIF-08.V1

Día	Mes	Año
25	Oct	2017

Fecha Aprobación