

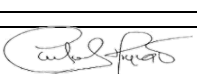


<div></div>			PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL																
			TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL																
			CÓDIGO: GD-F-10										VERSIÓN: 4						
ENTIDAD PRODUCTORA:			AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO																
SECCIÓN:			DIRECCIÓN GENERAL																
SUBSECCIÓN:			SECRETARÍA GENERAL																
OFICINA PRODUCTORA:			GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO																
CÓDIGO SERIE			SERIE DOCUMENTAL Y TIPOS DOCUMENTALES		RESPONSABLE	SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL		SOPORTE			RETENCIÓN			DISPOSICIÓN FINAL			PROCEDIMIENTO TRD		
DP	SR	SB				PROCESO	PROCESAMIENTO	EXT.	F	E	AG	AC	CT	E	M/D	S			
740	190	03	INFORMES																
740	190	03	Informes de Atención al Ciudadano																
			Informes de chat y línea telefónica		GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GIC	GIC-P-10	.PDF		X									
			Informes de uso de canales					.PDF		X			3 años	3 años	X			X	
Esta subserie documental tienen como finalidad realizar el seguimiento de la gestión de la entidad en la atención al ciudadano. Por lo anterior, una vez expire la vigencia fiscal y con el cierre del expediente con el tipo documental informes de uso de canales de estos documentos, empezarán a contar los tiempos de retención establecidos en el archivo de gestión (3 años); luego, se deben transferir al archivo central (3 años). Posteriormente, se implementará el procedimiento de digitalización para garantizar la preservación de la información y asegurar la conservación del soporte papel conforme a lo establecido en la Memoria Descriptiva. Una vez se efectúe este procedimiento, habiéndose cumplido el tiempo de retención en el archivo central, se podrán transferir los documentos en sus soportes originales al Archivo General de la Nación para su conservación permanente, siguiendo los lineamientos establecidos para las transferencias secundarias.																			
740	240		LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO																
			Comunicaciones oficiales		GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GIC	GIC-P-09	.PDF		X									
			Carta Tesis Digna al Ciudadano					.PDF		X									
			Cartilla de Atención al Usuario					.PDF		X									
			Protocolo de Atención al Ciudadano					.PDF		X			3 años	3 años	X			X	
			Estrategia de Servicio al Usuario					.PDF		X									
			Guía de Lenguaje Claro					.PDF		X									
			Cartilla de Funciones de la Agencia en lenguaje claro		.PDF		X												
740	190		DERECHOS DE PETICIÓN - PQRS																
			Respuesta a Derecho de Petición		GRUPO INTERNO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GIC	GIC-P-10	.PDF	X	X									
			Oficio de Traslado por competencia					.PDF		X	X								
			Derecho de petición de Autoridad					.PDF		X	X		2 años	8 años				X	X
			Solicitud de aclaración, corrección y complementación					.PDF		X	X								
			Comunicaciones (Requerimientos)					.PDF		X	X								
Estos documentos evidencian el ejercicio del Estado social de derecho y los mecanismos de defensa de los derechos fundamentales, al observar cómo se promueven los principios democráticos y las libertades constitucionales desde el ejercicio cotidiano de la ciudadanía frente a las entidades públicas, siendo estas las garantes de su cumplimiento en representación del Estado. De ahí que una vez cumpla la vigencia fiscal y con el cierre del expediente con los tipos documentales solicitud de aclaración, corrección y complementación y comunicaciones, empezarán a contar los tiempos de retención en el archivo de gestión (2 años); luego, serán transferidos al archivo central (8 años), de acuerdo con el procedimiento GD-P-07. Al cumplirse este tiempo, se recomienda una selección cualitativa del 10% conforme a la argumentación jurídica presente características especiales o legislación particular, relacionada con la misión de la entidad. La selección se realizará de acuerdo con el temario de la muestra indicada en la Memoria Descriptiva, es decir, se hará acorde a la producción documental de la vigencia, el cual corresponde al 10%. Los documentos seleccionados se conservarán en su totalidad en soporte original, para ser transferidos al Archivo General de la Nación, previamente se debe realizar el procedimiento de digitalización. Se dará prioridad para seleccionar los derechos de petición que cumplan con alguna de las siguientes características: Derechos de petición de interés general, es decir que a partir de una solicitud individual se resuelven necesidades de la ciudadanía y que refiera sobre actividades misionales de la entidad. Derechos de petición de interés colectivo, es decir que resuelvan las necesidades de grupos étnicos, religiosos, sindicatos, asociaciones de derechos humanos, comunidades campesinas, colectivos de defensa de la diversidad sexual, colectivos de víctimas, colectivos de personas en condición de discapacidad. Derechos de petición que expresen quejas, reclamos o denuncias sobre la prestación del servicio por parte de la entidad, una oficina o un funcionario. Por su parte, la documentación que no fue seleccionada en la muestra, será eliminada por el método de puzo de papel, de acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y normatividad aplicable. Para los soportes electrónicos la eliminación se realizará mediante el borrado permanente y seguro conforme a lo relacionado en la Memoria Descriptiva. *Nota: el proceso de eliminación se realizará teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 22 del Acuerdo 04 de 2019 (Archivo General de la Nación) y el artículo 2.8.2.2.5 del Decreto 1080 de 2015 (Ministerio de Cultura). Esta será realizada por la Secretaría General, y se dejará constancia en inventario documental y lista aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Ley 1 de 1992. Ley 1437 de 2011 art. 14. Ley 1755 de 2015.																			
CONVENCIONES																			
CÓDIGO SERIE					SOPORTE					DISPOSICIÓN FINAL									
DP: Código Dependencia SR: Serie SB: Subserie					EXT: Extensión F: Físico E: Electrónico					CT: Conservación Total E: Eliminación M/D: Microfilmación/Digitalización S: Selección									
FIRMA										FIRMA									
Nombre: Ana Margarita Araujo Arita										Nombre: Carlos Andrés Higuera Vélez									
Cargo: Secretaria General										Cargo: Coordinador Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa, Financiera y Documental.									
Fecha de Aprobación: 27-06-2024										Fecha de Aprobación: 27-06-2024									
Fecha de Convalidación: 04-07-2024										Fecha de Convalidación: 04-07-2024									
Firma: 										Firma: 									
SECRETARÍA GENERAL										GESTIÓN DOCUMENTAL									