

Código: F67  
 Versión: 7  
 Fecha: 24/05/2023  
 Página: Página 1 de 2

**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**



**ENTIDAD PRODUCTORA: El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX**

CÓDIGO: 2410		OFICINA PRODUCTORA: GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO								Hoja No: 1		
CODIGO		SERIES, SUBSERIES,	SOPORTE O FORMATO	CÓDIGO SGC	RETENCION EN AÑOS		DISPOSICION FINAL				PROCEDIMIENTOS DISPOSICION FINAL	
D	S-Sb	TIPOS DOCUMENTALES			ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S		
2410	125	<b>DERECHOS DE PETICION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho de petición</li> <li>Respuesta a peticiones de usuarios</li> </ul>	Papel Papel		2	8				X	X	<p>El cierre definitivo del expediente es determinado por la vigencia del año fiscal y sobre el cual se contarán los tiempos de retención documental. Artículo 10 del acuerdo 002 de 2014</p> <p>Subserie 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.</p> <p>Al cumplir el tiempo de retención se seleccionará por el método sistemático una muestra del 5% en el año de aquellos derechos de petición relacionados con el proceso de condonación de los créditos educativos.</p> <p>Como resultado de la selección los expedientes serán conservados en su soporte original y posteriormente se realizará la transferencia al Archivo General de la Nación.</p> <p>Antes de ser enviados al Archivo General de la Nación se digitalizarán los documentos por parte del Grupo de Gestión Documental con fines de consulta.</p> <p>Los derechos de petición que no están asociados a esta temática serán eliminados ya que no reflejan valor informativo para la entidad. El Grupo de Gestión Documental será el responsable del proceso de eliminación el cual se realizará mediante el proceso de picado de los documentos una vez cerrados los tiempos de retención.</p> <p>La información de la serie Derechos de petición quedará consolidada en la serie Informes de Gestión de la Oficina Comercial y de Mercadeo.</p> <p>Normatividad asociada a los tiempos de retención: Ley 1437 de 2011. Código Contencioso Administrativo.</p>

CÓDIGO		DISPOSICION FINAL				SÍMBOLOS	
D = Dependencia		CT = Conservación Total		E = Eliminación		SUBSERIE = <i>Mayúscula Inicial</i>	
S = Serie	Sb = Subserie	M = reproducción por medio técnico (microfilmación, digitalización, fotografía)		S = Selección		- = Tipo Documental	
SOPORTE O FORMATO = Papel, XML, Electrónico, PDF		CODIGO SGC: Código del Sistema de Gestión de Calidad			Ciudad y Fecha de actualización: Bogotá		

Firma responsable:  
 Secretaria General

Firma responsable:  
 Coordinador Grupo de Gestión Documental

Código: F67  
 Versión: 7  
 Fecha: 24/05/2023  
 Página: Página 2 de 2

**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL**



**ENTIDAD PRODUCTORA: El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez – ICETEX**

CÓDIGO: 2410		OFICINA PRODUCTORA: GRUPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO								Hoja No: 2	
CODIGO		SERIES, SUBSERIES, TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	CÓDIGO SGC	RETENCION EN AÑOS		DISPOSICION FINAL				PROCEDIMIENTOS DISPOSICION FINAL
D	S-Sb				ARCHIVO GESTION	ARCHIVO CENTRAL	CT	E	M	S	
2410	192 192.8	<b>INSTRUMENTOS DE CONTROL Y REGISTRO</b> <b>Registros de Gestión Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).</b> • Registro de Gestión de peticiones, quejas o reclamos, solicitudes (Herramienta cosmos) • Informes de gestión de peticiones, quejas o reclamos, solicitudes. • Matriz de Escalonamiento de peticiones, quejas o reclamos de usuarios.	Electrónico, PDF/A Electrónico, PDF/A Electrónico, PDF/A		2	3		X			El cierre definitivo del expediente es determinado por la vigencia del año fiscal y sobre el cual se contarán los tiempos de retención documental. Artículo 10 del acuerdo 002 de 2014 Subserie documental en la que se conservan la gestión realizada según la cantidad de eticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD que ingresan al área, su gestión en el sistema de información y sus informes de publicación. Al pasar al Archivo Central se migrarán los documentos digitales a los servidores del ICETEX para ser conservados durante el tiempo de retención en el Archivo Central. Transcurrido el tiempo de retención se borrarán del servidor los archivos digitales. El borrado se hace al finalizar el año fiscal correspondiente a la totalidad de la serie documental del respectivo año. La Dirección de Tecnología será la responsable de realizar el borrado seguro una vez cerrados los tiempos de retención. La información de la Subserie Registros de Gestión de PQRSD quedará consolidada en la serie Informes de Gestión de Presidencia. Normatividad asociada a los tiempos de retención: Ley 1437 de 2011. Código Contencioso Administrativo.

CÓDIGO		DISPOSICION FINAL				SÍMBOLOS	
D = Dependencia		CT = Conservación Total		E = Eliminación		SUBSERIE = <i>Mayúscula Inicial</i>	
S = Serie	Sb = Subserie	M = reproducción por medio técnico (microfilmación, digitalización, fotografía)		S = Selección		- = Tipo Documental	
SOPORTE O FORMATO = Papel, XML, Electrónico, PDF		CODIGO SGC: Código del Sistema de Gestión de Calidad			Ciudad y Fecha de actualización: Bogotá		

Firma responsable:  
 Secretaria General

Firma responsable:  
 Coordinador Grupo de Gestión Documental