

ACTUALIZACIÓN TRD			Decreto 158 de 2022, Decreto 1294 de 2022, Resolución 382 de 2022, Resolución 877 de 2022							
ENTIDAD PRODUCTORA:		Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado	NOMBRE OFICINA PRODUCTORA:		Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano					
CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA:		220								
CÓDIGO	SERIE - Subserie - Tipo documental	Tipo de Soporte	RETENCIÓN		Disposición Final				PROCEDIMIENTO	
			Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	D	S		
220.15	DERECHOS DE PETICIÓN		2	8					X	<p>Serie documental que agrupa las solicitudes de información general dentro de aquellos requerimientos recurrentes por parte de ciudadanos o instituciones.</p> <p>El tiempo de retención en el Archivo de Gestión es de dos (2) años contados a partir del cierre de la carpeta con la última solicitud realizada en la vigencia con su respectiva respuesta. Posterior a ello, se conservan por ocho (8) años en el Archivo Central para proceder con la selección, teniendo en cuenta que son una fuente primaria para conocer la comunicación que el AGN sostiene con otras entidades y con la ciudadanía en general.</p> <p>Se seleccionará una muestra cuantitativa del 30% de la totalidad de la producción anual, mediante el método de selección aleatorio, teniendo en cuenta que todas las unidades documentales tienen la misma posibilidad de representarla.</p> <p>Los expedientes seleccionados se preservarán en su soporte original conforme a las acciones y estrategias definidas en el Plan de Preservación Digital a largo Plazo de la Entidad. Los expedientes que no fueron seleccionados, el Grupo de Archivo y Gestión Documental con el acompañamiento del Grupo de Tecnologías de la Información, realizará la eliminación aplicando los lineamientos definidos frente al borrado seguro de documentos electrónicos.</p> <p>La transferencia Secundaria se realizará dando cumplimiento con los lineamientos técnicos establecidos por el AGN.</p>
220.22	INFORMES									
220.22.11	Informes Estadísticos de Comunicaciones Oficiales		2	3			X			<p>Subserie documental que agrupa la información consolidada de los Derechos de Petición que atendió el AGN, durante un período de tiempo determinado y que evidencia la gestión y el cumplimiento de la Entidad en materia de servicio al ciudadano.</p> <p>El tiempo de retención en el Archivo de Gestión es de dos (2) años a partir del cierre de la vigencia. Posterior a ello, se conservarán tres (3) años en el Archivo Central. Una vez cumplidos los tiempos de retención, se eliminarán dado que son documentos de tipo operativo que no revisten una connotación misional, ni se ve afectado ningún derecho de los ciudadanos. Por lo anterior, no adquieren valores secundarios.</p> <p>El procedimiento de eliminación, lo realizará el Grupo de Archivo y Gestión Documental con el acompañamiento del Grupo de Tecnologías de la Información, a partir de lo dispuesto en el Procedimiento de Disposición Final y los lineamientos definidos frente al borrado seguro de documentos electrónicos.</p>
220.22.12	Informes Estadísticos de Servicio al Ciudadano		2	3	X					<p>Subserie documental que consolida el análisis de las encuestas de satisfacción al usuario y los diferentes canales por donde interactúa la ciudadanía con la Entidad, durante un período de tiempo determinado y que evidencia la gestión y el cumplimiento del AGN en materia de servicio al ciudadano.</p> <p>El tiempo de retención en el Archivo de Gestión es de dos (2) años contados a partir del cierre de la vigencia. Posterior a ello, se conserva tres (3) años en el Archivo Central. Adquiere valores secundarios de tipo cultural e histórico, ya que evidencia el resultado consolidado de la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los trámites y servicios que brinda la entidad ya sea para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos.</p> <p>Se preservará en su soporte original conforme a las acciones y estrategias definidas en el Plan de Preservación Digital a largo Plazo de la Entidad.</p> <p>La transferencia Secundaria se realizará dando cumplimiento a los lineamientos técnicos establecidos por el AGN.</p>

ACTUALIZACIÓN TRD			Decreto 158 de 2022, Decreto 1294 de 2022, Resolución 382 de 2022, Resolución 877 de 2022							
ENTIDAD PRODUCTORA:		Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado		NOMBRE OFICINA PRODUCTORA:		Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano				
CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA:		220								
CÓDIGO	SERIE - Subserie - Tipo documental	Tipo de Soporte	RETENCIÓN		Disposición Final				PROCEDIMIENTO	
			Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	D	S		
220.28	MANUALES									
220.28.01	Manuales de Atención al Ciudadano		2	8	X					Subserie documental que agrupa los lineamientos para indicar a los servidores del AGN, la forma adecuada de interactuar con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención. El tiempo de retención en el Archivo de Gestión es de dos (2) años contados a partir de de la entrada en vigencia de un nuevo versionamiento. Posterior a ello, se conservan ocho (8) años en el Archivo Central. Adquiere valores secundarios de tipo histórico, ya que evidencia los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos. Se preservará en su soporte original conforme a las acciones y estrategias definidas en el Plan de Preservación Digital a largo Plazo de la Entidad. La transferencia Secundaria se realizará dando cumplimiento a los lineamientos técnicos establecidos por el AGN.
	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor • Manual de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Electrónico (PDF) • Electrónico (PDF) 								
220.31	PLANES									
220.31.37	Planes Institucionales de Atención al Ciudadano		2	8	X					Subserie Documental que evidencia los espacios de participación del Archivo General de la Nación con el fin de garantizar la participación de la ciudadanía y las organizaciones de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en la Ley Estatutaria 1757 de 2015. El tiempo de retención en el Archivo de Gestión es de dos (2) años contados a partir de de la entrada en vigencia de un nuevo versionamiento. Posterior a ello, se conservan ocho (8) años en el Archivo Central. Adquiere valores secundarios de tipo histórico, ya que permite seguir la trazabilidad de espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos, organizaciones públicas y privadas, y actores de diversos sectores de la sociedad, a través de un diálogo y una rendición de cuentas de carácter permanente, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana relacionadas con la participación ciudadana. Se preservará en su soporte original conforme a las acciones y estrategias definidas en el Plan de Preservación Digital a largo Plazo de la Entidad. La transferencia Secundaria se realizará dando cumplimiento a los lineamientos técnicos establecidos por el AGN.
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Institucional de Atención al Ciudadano • Acta de reunión • Matriz de seguimiento • Informe de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Electrónico (PDF) • Electrónico (PDF) • Electrónico (XLS) • Electrónico (PDF) 								

CONVENCIONES

CT: Conservación Total

S: Selección

E: Eliminación

D: Digitalización

Ciudad:

Fecha de Aprobación:

Fecha de Convalidación:

FIRMAS RESPONSABLES

Secretaría General

**Coordinadora
Grupo de Archivo y Gestión
Documental**