



TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

GSO-GD-FO-025

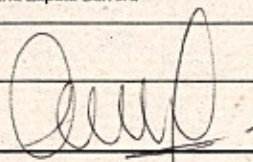
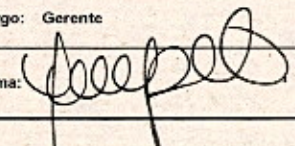
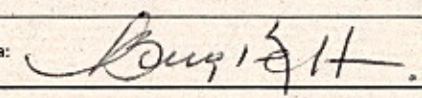
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Versión 1

ENTIDAD PRODUCTORA: FONDO NACIONAL DEL AHORRO
OFICINA PRODUCTORA: GERENCIA PQRS

CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA: 10450

CÓDIGOS			SERIE, SUBSERIE Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -SGC	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL			TIPO DE ACCESO A LA INFORMACION	REPRODUCCIÓN TÉCNICA DEL PAPEL		SERIE DE DDHH / DIH	PROCEDIMIENTO TRD
DP	S	SB				AG	AC	CT	E	S	PB-RV-CF	M	D		
10450	43		■ DERECHOS DE PETICIÓN • Oficio de Solicitud • Oficio de respuesta • Acta de apertura buzón de sugerencias	PDF / PAPEL PDF / PAPEL PAPEL	GSE-PQR-PR-002 GESTION Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	2	8				X	RV		X	Ley 1755 de 2015. Al finalizar el tiempo de retención en el Archivo Central, se debe seleccionar una muestra sistemática del 5% de los derechos de petición por cada vigencia fiscal y que correspondan a las comunicaciones relacionadas con la calidad de los servicios financieros y con los mecanismos de participación ciudadana de la Entidad, se conservan en medio digital para consulta. Para realizar la selección documental, la cual es responsabilidad del Proceso de Gestión Documental, previa validación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño manteniendo la integridad de los soportes documentales asignados para tal fin. Los tiempos de retención se deben aplicar a partir del cierre definitivo del expediente cada año fiscal. La conservación total de la subserie documental se realizará en el formato original en el que se produzca la documentación sea esta física o electrónica. Los demás documentos se eliminan conforme a lo estipulado en el artículo 2.8.2.2.5 del Decreto 1080 de 2015 del Ministerio de Cultura.
10450	64		■ INFORMES												
10450	64	37	□ Informes de gestión • Informe • Comunicación oficial	PDF PDF	GSE-PQR-PR-002 GESTION Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	2	8	X				CF	N/A	N/A	Ley 1712 de 2014. Los documentos se producen en virtud de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la documentación refleja de manera la situación de la dependencia así como las actividades realizadas durante cierto periodo y los resultados alcanzados. La documentación adquiere valores secundarios para la investigación comercial y económica y hace parte de la misionalidad de la Entidad. La conservación total de la subserie documental se realizará en el formato original en el que se produzca la documentación sea esta física o electrónica. Los tiempos de retención se cuentan a partir de la fecha del informe final y cierre definitivo del expediente de cada año fiscal. Finalizado su tiempo de retención en el archivo central los documentos se conservan totalmente y pasarán a un medio digital para garantizar la permanencia de los documentos a lo largo del tiempo, ya que constituyen el patrimonio documental.

	TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL												GSO-GD-FO-025		
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL												Versión 1		
ENTIDAD PRODUCTORA: FONDO NACIONAL DEL AHORRO OFICINA PRODUCTORA: GERENCIA PQRS														CÓDIGO OFICINA PRODUCTORA: 10450	
CÓDIGOS			SERIE, SUBSERIE Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	PROCESO Y/O PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD -SGC	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL			TIPO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	REPRODUCCIÓN TÉCNICA DEL PAPEL		SERIE DE DDHH / DIH	PROCEDIMIENTO TRD
DP	S	SB				AG	AC	CT	E	S	PB-RV-CF	M	D		
10450	64	49	☐ Informes del defensor del consumidor financiero - Comunicación oficial - Informe	PDF PDF	GSE-PQR-PR-002 GESTIÓN Y CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	2	8	X			CF	N/A	N/A		Ley 1328 de 2009, Circular básica jurídica no.029 de 2014 modificada por la Circular 013 de 2022. Los documentos reflejan una conciliación entre el consumidor financiero y el FNA con el fin de que no se vulnere los derechos al consumidor dado por la Ley 1328 2009. La documentación adquiere valores secundarios para la investigación comercial, cultural y económica y hace parte de la misionalidad de la Entidad. La conservación total de la subserie documental se realizará en el formato original en el que se produzca la documentación sea esta física o electrónica. Los tiempos de retención se cuentan a partir de la fecha del informe final y cierre definitivo del expediente de cada año fiscal. Finalizado su tiempo de retención en el archivo central los documentos se conservan totalmente y pasarán a un medio digital para garantizar la permanencia de los documentos a lo largo del tiempo, ya que constituyen el patrimonio documental.
CONVENCIONES															
Generales					Disposición Final			Reproducción técnica del papel			Tipo de Acceso a la Información				
DP: DP: Dependencia ☒ S: Serie documental ☐ SB: Subserie * Tipología Documental					AG: Archivo de Gestión AC: Archivo de Central			CT: Conservación Total E: Eliminación S: Selección			M: Microfilmación D: Digitalización PB: Público RV: Reservado CF: Clasificado				
FIRMAS/RESPONSABLES															
Jefe de la Dependencia				Responsable de la Gestión Documental Gerente Administrativa						Secretaría General o funcionario administrativo de igual o superior jerarquía					
Nombre: Angelica Maria Zapata Barrera				Nombre: Vanessa Pacheco Gómez						Nombre: Sandra Milena Burgos					
Cargo: Gerente				Cargo: Gerente						Cargo: Secretaria General					
Firma: 				Firma: 						Firma: 					
Fecha de Aprobación: Acta Comité de Gestión y Desempeño No.04 de Octubre 30 de 2023															
Fecha de Convalidación: Comité evaluador de documentos del AGN, sesión del 27 de Agosto de 2025															