

## GLOSARIO – FORMULARIO PQRD

**-Adolescente:** Según LEY N° 1098 DE 2006 se entiende por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad.

La OMS define la adolescencia como el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años.

**-Apoderado:** Se denomina apoderado en Derecho, a la persona que tiene la capacidad jurídica para actuar en nombre y por cuenta de otra.

**-Archivo:** Según la ley 594 de 2000, conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

**-Ciudad:** Población donde habita un conjunto de personas que se dedican principalmente a actividades industriales y comerciales.

**-Correo Electrónico:** Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.

**-Correspondencia física:** Se utiliza para nombrar al intercambio de cartas impresas, que se trasladan dentro de un sobre.

**-Denuncia:** Según la Corte Constitucional es un acto debido en cuanto involucra el ejercicio de un deber jurídico (Art. 95.7 CP) del cual es titular la persona o el servidor público que tuviere conocimiento de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio.

La denuncia en materia penal es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento del órgano de investigación un hecho delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

**-Departamento:** De acuerdo con el Artículo 298 de la actual Constitución Política de Colombia, es una entidad territorial que goza de autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución y las leyes. Los departamentos ejercen funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes.

**-Derecho de petición:** La Constitución de Colombia en su artículo 23, que permite a los ciudadanos presentar solicitudes y hacer peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**-Dirección:** Indica un lugar, donde alguien está ubicado, o hacia donde se dirige o debe hacerlo.

**-Municipio:** De acuerdo con el Artículo 311 de la actual Constitución Política de Colombia y la Ley 136 de junio 2 de 1994, es la entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que le señalen la Constitución y las leyes de la República. Sus objetivos son la eficiente prestación de los servicios públicos a su cargo, la construcción de las obras que demande el progreso local, la ordenación de su territorio, la promoción de la participación comunitaria en la gestión de sus intereses y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.

**-Niño(a):** Según el artículo 34 del Código Civil, se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años.

**-NIT:** Número de Identificación Tributario.

**-País:** Donde los habitantes se caracterizan por tener unas mismas costumbres y hábitos, y que generalmente hablan el mismo idioma.

**-Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que es presentada por una persona natural o jurídica a través de su representante, ante Fiduagraria S.A., con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, que puede ser de su interés general o particular.

**-Persona Jurídica:** Es una ficción legal, en virtud de la cual se crea una persona capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial o extrajudicialmente. Pueden ser sociedades (de una o más personas), corporaciones o fundaciones.

**-Persona Natural:** En materia comercial, el empresario como persona natural, es aquel individuo que profesionalmente se ocupa en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles, pero estarán, sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

**-Primer Apellido:** Reconocimiento que otorga el padre.

**-Primer Nombre:** Es un atributo de la personalidad, el modo de individualizar a una persona dentro de una comunidad determinada, para el ejercicio de sus derechos.

**-Queja:** Para Fiduagraria, es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica a través de su representante, con respecto a la conducta o proceder de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

**-Razón Social:** Es el nombre que identifica a una empresa, junto con el Número de Identificación Tributaria (NIT), ante la Cámara de Comercio, y es con este nombre, que se deben realizar todos los procesos tributarios y legales de la empresa.

**-Reclamos:** De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009, un reclamo es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero, respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada, y puesta en

conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

para Fiduagraria, es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica a través de su representante, sobre la deficiencia o irregularidad de alguna de las características de los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

**-Segundo Apellido:** Reconocimiento que otorga la madre.

**-Segundo Nombre:** Indica que el nombre al que acompaña o al que sustituye ocupa el lugar número dos.

**-Solicitud:** Es un texto escrito que se redacta con el propósito de obtener algún beneficio.

**-Teléfono fijo:** Se refiere a un teléfono que utiliza una línea telefónica con alambre de metal, cobre o fibra óptica, para la transmisión.

**-Teléfono celular:** Aparato telefónico de pequeño tamaño, portátil, sin hilos ni cables externos, para poder hablar desde cualquier lugar, siempre que sea dentro del área de cobertura del servicio que lo facilita.

**-Tipo de Documento:** Entre los cuales se encuentran: C.C, C.E, T.I, R.C. Los cuales tiene obligación una persona desde que nace hasta que muere, tiene derecho a su registro e individualización por parte del Estado, lo cual permite el reconocimiento de sus derechos y hacer efectivo el cumplimiento de sus deberes.

**C.C:** Cedula de ciudadanía.

**C.E:** Cedula de Extranjería.

**T.I:** Tarjeta de Identidad.

**R.C:** Registro Civil.