fna AHORRO	**ACUERDO NIVELES DE SERVICIOS DE REPRESENTACIÓN JUDICIAL**	Código: GTO-FO-315
	PROCESO JURÍDICO	Versión: 0

0. CONTROL DE VERSIONES

Nº versión	Fecha modificación	Elaboró	Modificaciones
1		Laura Sofia Farieta Rozo	Versión inicial

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objeto del Contrato y/o Proyecto:	Prestación de servicios profesionales de representación judicial, extrajudicial y administrativa a nivel nacional, en los procesos en los que la entidad actúe como demandante o demandada, denunciante o denunciada, o interesada, exceptuando los procesos ejecutivos hipotecarios.
Servicios:	1. Representación judicial en los procesos en los que la entidad actúe como demandante o demandada, denunciante o denunciada, o interesada. 2. Registro y gestión de información litigiosa según lineamientos de la ANDJE
Proveedor del Servicio:	Por determinar
Documentos de Referencia:	
Supervisor ó Interventor	Gerente Representacion Judicial

Fecha de inicio del	5 de diciembre de 2026	Fecha de fin del ANS:	04 de diciembre de 2027

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO GENERALES

2.1. PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LAS DEMANDAS O SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS JUDICIALES

Objetivo

Asegurar la presentación de las demandas o requerimientos de conciliación que solicite la Sociedad dentro de las dos semanas siguientes al envío de la información, o antes, en caso de que haya posibilidad de prescripción o caducidad. Presentar contestaciones de demandas, pruebas requeridas y demás actuaciones dentro de los términos procesales, previendo directrices y planes de trabajo de la sociedad.

Precisiones

El contratista deberá remitir los soportes de la radicación de cada demanda o la solicitud de conciliación, en los que conste la fecha de radicación efectiva de la misma, asi como las piezas procesales y pruebas que se tramiten en la ejecución del contrato.

Resultado Esperado

Presentar las demandas o solicitudes de conciliación dentro de las dos semanas siguientes al envío de la información con previa solicitud de documentos que soporten en debida forma la demanda, o antes, en caso de que haya posibilidad de prescripción o caducidad, radicar las actuaciones procesales dentro del término procesal establecido incluyendo lo indicado en planes de trabajo y directrices de la sociedad.

Unidad de Medición	Una demanda o solicitud de conciliación, radicada después de las dos semanas previstas en el contrato. Una actuación procesal radicada fuera del término.	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Correo en el que se remite la documentación para la presentación de la demanda o solicitud de conciliación, soportes de radicación de las demandas o solicitudes de conciliación, informes semanales y mensuales de seguimiento.

DECRETO No. 1001

Rango de Medición	Penalización sobre el valor de facturación mensual
1 y 2	1,00%
Entre 3 y 5	3,00%
Entre 6 y 9	6,50%
Más de 9	15,00%

Fórmula de Cálculo

Según la cantidad de demandas presentadas luego de las dos semanas siguientes al envío de la información, dentro del periodo a facturar y la cantidad de procesos con actuaciones fuera del término.

Excepciones

Causa imputable al FNA o fuerza mayor.

Observaciones

Este indicador no se refiere a los casos en que la demanda se presenta habiendo operado la caducidad de la acción o la prescripción de los derechos que se reclaman, sino a términos fijados por el Supervisor del contrato dentro de ese plazo.En igual sentido, el indicador corresponde a casos en los cuales no se realizó la actividad procesal dentro de los términos establecidos por causa atribuible al contratista, en cuanto a los informes y trámites para el pago de sentencias adversas en firme, el indicador busca precaver el pago de valores adicionales por el transcurso del tiempo entre la firmeza de la actuación y el pago efectivo de la condena.

2.2. REGISTRO OPORTUNO Y CORRECTO DE INFORMACIÓN LITIGIOSA

Objetivo

Asegurar el registro oportuno de los procesos, actuaciones y provisiones en la plataforma dispuesta por la ANDJE- Ekogui - y según los lineamientos definidos por la Agencia y su constante actualización en cuanto a integrar las piezas procesales que requiere el sistema.

Precisiones

El contratista deberá remitir un informe mensual en el que indique la fecha en la que se registró en eKOGUI la información del proceso que le fue asignado, así como las actuaciones que se surtan dentro del proceso, y la evidencia de cargue de piezas procesales en la plataforma eKOGUI

En caso de que esta información haya sido cargada por la ANDJE o cuando se evidencie por cualquier medio algún error, deberá reportar a Ekogui la inconsistencia dentro de los 15 días siguientes al ingreso de la información al sistema.

Reducir las diferencias presentadas entre la información registrada en Ekogui, y la que reposa en las bases de datos del Grupo de Representación Judicial.			
Unidad de Medición	Un proceso o una actuación no registrado, o registrado después de los 5 días calendario siguientes a la fecha de admisión de la demanda y/o el traslado de las piezas procesales contentivas de la información que se debe registrar. Provisiones registradas despues de los seis meses conforme los lineamientos del sistema Ekogui.	**Frecuencia de Medición**	Mensual Cada cinco meses

Fuente de Medición
Informes de seguimiento al FNA, base de datos o respuestas de Ekogui, informes mensuales de provisiones y en materia de actualizacion de la medicion del riesgo en los términos dispuestos por la ANDJE.

Penalización por Incumplimientos	
Rango de Medición	**Penalización sobre el valor de la facturación mensual**
Entre 1 y 10	0,50%
Entre 11 y 19	1,00%
Entre 20 y 35	2,00%
Entre 36 y 55	3,50%
Entre 56 y 70	5,00%
Más de 70	7,00%

Fórmula de Cálculo
Cantidad de procesos o actuaciones registrados en Ekogui pasados los 5 días contados desde la notificación del auto admisorio de la demanda y/o del traslado de las piezas procesales contenitivas de la información del proceso. En los procesos nuevos en los que no se cuente con las piezas procesales para el cargue de la información en la plataforma e-KOGUI, el contratista deberá radicar el poder y notificarse para obtener las citadas piezas procesales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al otorgamiento del poder, y una vez se obtenga las piezas, cuenta con cinco (5) días hábiles para registrar el proceso en el aplicativo e-KOGUI. En caso de que no se surta la notificación dentro de los 5 días siguientes a la entrega del poder o habiéndose obtenido las piezas del proceso no se realiza el registro en e-KOGUI, se realizará el respecivo descuento . Para demostrar la oportunidad en el registro de los procesos en los casos en que hace falta la pieza procesal necesaria, debe allegarse la constancia de la fecha en que se surtió la notificación. Cantidad de procesos provisionados en la herramienta Ekogui pasados los seis meses contados a partir del auto admisorio de la demanda y de procesos vigentes que superen los seis meses entre cada actualización de la provisión y verificada la actualización de la medición del riesgo que supere los seis meses.

Excepciones

En cuanto a la oportunidad en el registro del proceso y las actuaciones del proceso, no serán objeto de medición, los casos en los que el registro correspondiente lo hubiese realizado primero otra Entidad que figura también como parte en el proceso, o la ANDJE, siempre que ese primer registro se hubiese hecho dentro de los cinco días objeto de medición.

Para el caso de las provisiones no pueden establecerse excepciones dado que el contratista dispone de un amplio término para tener acceso al expediente y para solicitar cualquier corrección a Ekogui o a la administradora del sistema, según sea el caso.

Observaciones

Se realizará el descuento en el mes en el que se verifique el incumplimiento del plazo para el registro o el reporte de inconsistencias

2.3. PRESENTACIÓN OPORTUNA DE LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS, INFORMES Y DOCUMENTOS PARA EL PAGO DE SENTENCIAS ADVERSAS

Objetivo

Asegurar la contestacion oportuna de los diferentes requerimiento realizados a la firma, dentro de los siguientes 5 dias a la solicitud de la información. Brindar informes, piezas procesales y atender solicitudes en un término no superior a tres días para el pago de sentencias y conciliaciones.

Precisiones

El contratista deberá remitir los soportes de cada respuesta enviada, en los que conste la fecha de radicación efectiva de la misma.

Resultado Esperado

Presentar los requerimientos en un termino maximo de 5 dias habiles a su solicitud. Presentar los informes, piezas procesales y aclaraciones que se soliciten en la ejecución del contrato, atendiendo los términos que defina la sociedad para cada caso y requerimientos de la sociedad, en particular los relacionados al pago de sentencias los cuales deben proporcionarse tres días despues de ejecutoriada la decisión.

Unidad de Medición	Un requerimiento donde la respuesta se debe entregar a los 5 dias habiles siguientes. Informe y piezas procesales para el pago de sentencias 3 dias despues de su firmeza.	**Frecuencia de Medición**	Mensual

Fuente de Medición

Correo en el que se remite la documentación con la respectiva respuesta al requerimiento realizado.

Penalización por Incumplimientos

Rango de Medición	Penalización sobre el valor de facturación mensual
1 y 2	1,00%
Entre 3 y 5	3,00%
Entre 6 y 9	6,50%
Más de 9	15,00%

Fórmula de Cálculo

Según la cantidad de requerimientos solicitados que se de respuesta después de 5 dias habiles.
Según la cantidad de trámites para el cumplimiento de sentencias sea de carácter económico u obligacion de hacer que se encuentren en firme, sin los documentos requeridos para el correspondiente pago de sentencias o cumplimiento según sea el caso, presentados posteriormente de tres días.

Excepciones

Inconvenientes en la obtención de la pieza procesal requerida, debidamente documentada y soportada con los requerimientos realizados al despacho donde cursa el proceso judicial o la actuacion administrativa.

Observaciones

Se realizará el descuento en el mes en el que se verifique el incumplimiento del plazo otorgado para la entrega de las respuestas a los requerimientos.

5. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Carmen Maria Romero Rodriguez

Firmado digitalmente por Carmen Maria Romero Rodriguez
Fecha: 2026.09.17 11:45:47 -05'00'

CARMEN MARIA ROMERO RODRIGUEZ
GERENTE REPRESENTACION JUDICIAL
SUPERVISORA CTO

Representante Legal
Proveedor asignado

27-nov-25