



# Acuerdos de nivel de servicio (SLA) de Litigiovirtual.com®

Actualizado el 01 de junio de 2017  
En vigor a partir del 30 de junio de 2017

Le agradecemos que haya elegido Litigiovirtual.com®  
Generamos tiempos valiosos

A continuación se definen las políticas y acuerdos de nivel de servicio que soportan el contrato de uso de Litigiovirtual.com® en cualquiera de sus modalidades.

## TÍTULO UNO: Del ámbito de EL SERVICIO

### CAPÍTULO 1. Definición general de los servicios.

**ARTÍCULO 1. LOS SERVICIOS.** A continuación se enuncian los servicios que pueden estar incluidos dentro del contrato de prestación del servicio. **1). Servicio de notificaciones judiciales en línea.** EL USUARIO tendrá acceso, mediante LA CUENTA de Litigiovirtual.com®, a las notificaciones judiciales emitidas por los despachos de la cobertura presencial y que han sido fijados en la cartelera pública de Estados, Traslados Secretariales, Edictos de Sentencia y Fijaciones en Lista de cada sede judicial. Adicionalmente podrá consultar, de manera conjunta y para estos procesos, las actuaciones que han sido publicadas por el portal web oficial de Ramajudicial.gov.co. Previo registro de los 23 dígitos de identificación del expediente judicial. **2). Servicio de visualización de providencias.** EL USUARIO obtendrá, mediante LA CUENTA de Litigiovirtual.com®, copia digital en Formato de Documento Portátil (.PDF), de la providencia (auto o sentencia) y sus anexos, previa notificación en la cartelera pública de Estados, Traslados y Edictos del despacho judicial. **3). Agenda de audiencias y soporte documental de la diligencia.** EL USUARIO obtendrá acceso a un calendario digital, adjunto a LA CUENTA de Litigiovirtual.com®, en el que podrá enterarse de las programaciones de audiencias que sean fijadas en Estados para sus procesos. Además, obtendrá soporte de recolección de las actas y audios, de cada una de estas diligencias. **4). Transcripción de audiencias y archivos de audio.** EL USUARIO obtendrá en documento escrito, el contenido transcrito de la audiencia o audio, previa solicitud y cotización del servicio. **5). Análisis de Sentencias.** EL USUARIO obtendrá acceso, mediante LA CUENTA de Litigiovirtual.com®, a la categorización de las sentencias emitidas en sus procesos judiciales, así como a un concepto de análisis de la ratio decidendi de cada una de ellas. **6). Radicación y trámites de memoriales.** EL USUARIO podrá solicitar, previa cotización y estudio, la recolección y/o radicación de piezas documentales de sus expedientes, con trámite dentro de la zona de cobertura ofrecida por LA EMPRESA. **7). Servicio de consulta virtual de actuaciones Ramajudicial.gov.co.** EL USUARIO podrá registrar, en LA CUENTA de Litigiovirtual.com®, los procesos judiciales de las ciudades habilitadas en el portal oficial de la Rama Judicial de Colombia, para obtener acceso a las notificaciones y actuaciones judiciales que sean surtidas a través este medio. Este servicio estará habilitado, de manera independiente, para las ciudades en donde LA EMPRESA no cuente con cobertura geográfica presencial; y sujeto a la disponibilidad de acceso. **PARÁGRAFO.** El servicio de consulta virtual de actuaciones Ramajudicial.gov.co, descrito en el ARTÍCULO UNO, numeral siete (7) se activará automáticamente, siempre que el USUARIO cuente con una suscripción B, E o P y de manera inmediata, con el registro de los 23 dígitos de identificación de los procesos judiciales radicados en las ciudades que no han sido descritas en la cobertura geográfica presencial. LA EMPRESA entenderá con ello, aceptados por EL USUARIO, los términos y disposiciones contractuales fijados para la prestación del mismo.

### CAPÍTULO 2. De la información suministrada en los servicios.

**ARTÍCULO 2.** Para el servicio de notificaciones judiciales en línea (ART. UNO # 1): EL USUARIO obtendrá una alerta virtual, dentro de LA CUENTA, sobre la fecha de la

notificación física emitida por el despacho dentro de su proceso judicial y previo registro de éste. EL USUARIO visualizará, junto a esta alerta, un link de acceso al documento digitalizado que da constancia de dicha notificación pública, ya sea ésta fijada por ESTADOS, TRASLADOS, EDICTOS Y/O FIJACIONES EN LISTA. Adicionalmente y de manera conjunta, siempre que se goce de disponibilidad informática de acceso, obtendrá un resumen de la actuación emitida en el portal web oficial de Ramajudicial.gov.co. **PARÁGRAFO.** El servicio de notificaciones judiciales en línea (ART. UNO # 1), se presta mediante un sistema de software patentado que realiza filtros instantáneos de la información, con base al registro de los procesos de cada usuario y a la información recolectada en cada una de las sedes judiciales de la cobertura. Para el óptimo funcionamiento EL USUARIO deberá registrar los 23 dígitos de identificación del expediente. **ARTÍCULO 3.** Para el servicio de visualización de providencias (ART UNO, # 2): EL USUARIO podrá visualizar, dentro de LA CUENTA, un acceso a documento digitalizado, correspondiente a la providencia (auto o sentencia) y sus anexos. LA EMPRESA gestionará su recolección, previo conocimiento de la notificación emitida en la cartelera pública de cada sede judicial. **ARTÍCULO 4.** Para el servicio de agenda de audiencias y soporte documental de la diligencia. (ART UNO, # 3): El servicio se divide en dos herramientas: **1).** CALENDARIO DE PROGRAMACIÓN: EL USUARIO encontrará un acceso, dentro de LA CUENTA, a un calendario interactivo, LA EMPRESA programará en éste, el itinerario de audiencias que sean dispuestas mediante estados, providencias o actas; y para los procesos registrados. En él encontrará una breve identificación del expediente y referencia sobre el tipo, fecha y hora de la diligencia. **2).** SOPORTE DOCUMENTAL DE LA DILIGENCIA: LA EMPRESA entregará a EL USUARIO, a través de LA CUENTA, la información documental de soporte de cada diligencia (ACTA y/o AUDIO), previo conocimiento de ésta. EL USUARIO podrá visualizarla y/o descargarla en Formato de Documento Portátil (.PDF) y en el Formato de Streaming Audio (.ASF); respectivamente. **PARÁGRAFO.** EL USUARIO deberá, previo al registro de cada proceso, entregar a LA EMPRESA la información preliminar adicional que exista sobre su calendario de audiencias. En igual sentido deberá hacerlo, sobre las audiencias que no consten mediante Acta escrita o Estados públicos físicos. **ARTÍCULO 5. Sobre los servicios de cobro por demanda.** (ART UNO numerales 4, 5 y 6): LA EMPRESA informará mediante documento electrónico o físico, previo a la contratación, la condición y alcance de la prestación de los servicios descritos. **ARTÍCULO 6.** Para el servicio de consulta virtual de actuaciones Ramajudicial.gov.co. (ART UNO # 7): EL USUARIO conocerá, mediante alertas virtuales en LA CUENTA, las anotaciones sobre actuaciones y/o notificaciones que sean fijadas mediante el portal oficial de Ramajudicial.gov.co. Para ello el USUARIO deberá registrar los 23 dígitos de identificación del expediente. Este servicio estará sujeto a la buena disponibilidad informática de acceso y consulta del portal web oficial Ramajudicial.gov.co/consultaprosesos/.

## **TÍTULO DOS: De la modalidad y disposición contractual.**

### **CAPÍTULO 3. Definición general de la modalidad contractual y delimitación de EL SERVICIO.**

**ARTÍCULO 7. De la modalidad y delimitación. 1). Modalidad Básica (B):** EL USUARIO obtendrá acceso al servicio de notificaciones judiciales en línea, descrito en el ARTÍCULO UNO, numeral uno (1) y con sujeción a los demás términos y condiciones de este documento. **2). Modalidad Estándar (E):** EL USUARIO obtendrá acceso al servicio de notificaciones judiciales en línea y al servicio de visualización de providencias, descritos en el ARTÍCULO UNO, numeral uno (1) y dos (2); y con sujeción a los demás términos y condiciones de este documento. **3). Modalidad Convenida (C).** EL USUARIO y LA EMPRESA fijarán un acuerdo especial de prestación de EL SERVICIO, en el que podrán pactar la configuración personalizada de los servicios descritos en el ARTÍCULO UNO y con sujeción a los demás términos y disposiciones de este documento. **4). LA EMPRESA reserva este numeral, para el anexo posterior de la modalidad Premium (P).** **ARTÍCULO 8. De la suscripción.** Para la contratación de los servicios en modalidad Básica (B), Estándar (E) y Premium (P), LA EMPRESA ha predefinido planes de suscripción, por rangos de procesos y con cobro fijo recurrente. Para las demás modalidades LA EMPRESA fijará un cobro por convenido y/o por evento. **PARÁGRAFO.** El plan de suscripción se ha fijado en cuotas de afiliación recurrentes. Mismas que deberán ser cubiertas independientemente al uso o no de LA CUENTA.

### **CAPÍTULO 4. De los valores facturados y el tratamiento de recaudo.**

**ARTÍCULO 9.** El usuario deberá cancelar la tarifa correspondiente al primer mes de la suscripción, al momento de realizar la afiliación al servicio, ello, con base en el cálculo de días restantes y teniendo en cuenta la fecha de corte más cercana a la firma del contrato, siendo las habilitadas el 1 o 15 de cada mes calendario. Para el recaudo de los valores facturados del segundo corte de facturación y siguientes, LA EMPRESA generará una factura durante los primeros 5 días del mes. Ésta será enviada mediante correo electrónico, previa autorización de EL USUARIO. **ARTÍCULO 10.** La factura generada para el recaudo, contendrá el valor unitario por servicio, total por plan de

servicio, valores por modificaciones, recargos y valor correspondiente a impuestos o saldos vencidos. También serán visible los sitios y formas de pago autorizados. La información relacionada con el contratante, sus datos de contacto y el número de factura generado, serán visibles en la parte superior de ella, junto a la razón social de LITIGIOVIRTUAL.COM S.A.S. **ARTÍCULO 11.** Una vez entregada la factura, EL USUARIO se compromete a pagar a LA EMPRESA los valores allí descritos en los siguientes días del mes, máximo hasta el último día indicado en la misma. Cuando los valores facturados no sean cancelados o reportados por EL USUARIO, durante el periodo ordinario, LA EMPRESA informará en la siguiente factura de la novedad, a fin de que EL USUARIO ponga al día los valores adeudados. Este procedimiento se realizará máximo hasta la tercera factura generada, tiempo en el cual LA EMPRESA podrá suspender de manera definitiva LA CUENTA y la prestación de EL SERVICIO, sin previo aviso. **ARTÍCULO 12.** Cuando EL USUARIO realice el pago por medio de transferencia electrónica desde la banca, o mediante consignación en sucursales bancarias, deberá enviar constancia del recaudo mediante correo físico o electrónico, utilizando los canales que disponga LA EMPRESA. Si EL USUARIO realiza el pago mediante el acceso a ZONAPAGOS® o mediante tarjeta de recaudo, LA EMPRESA detectará el pago en su cuenta bancaria, de manera automática e inmediata. **ARTÍCULO 13.** Cuando EL USUARIO se encuentre suscrito dentro de un periodo de evaluación, no le serán aplicados cargos por suscripción, sin embargo, aplicarán las demás disposiciones aquí descritas.

## **CAPÍTULO 5. De los recargos, sanciones y reporte a centrales de riesgo.**

**ARTÍCULO 14.** Cuando EL USUARIO quede en mora, atendiendo por ésta, cuando no efectúa el pago dentro de las fechas indicadas o lo realiza por un valor menor al facturado, se hace necesario desplegar una serie de labores y actividades adicionales tendientes a la recuperación de dicha cartera. La gestión de cobranza inicia al día siguiente al límite del tiempo ordinario. Los mecanismos implementados por LA EMPRESA para el desarrollo de esta gestión consisten en contactar mediante gestión telefónica, mensajes de texto, envío de correspondencia, entre otros. **ARTÍCULO 15.** Los gastos derivados de la gestión de cobranza serán detallados en la facturación siguiente al vencimiento. Los mencionados gastos se calculan con base al valor total vencido y al número de días de vencimiento. El porcentaje de cobranza será así: 1). entre 20 y 30 días – 4%; 2). entre 31 y 70 días – 8%; 3). Mayor o igual a 71 días – 15%. **ARTÍCULO 16.** Una vez superados los 60 días moratorios, contados a partir del último día ordinario para el pago, LA EMPRESA suspenderá temporalmente EL SERVICIO y el acceso a LA CUENTA de Litigiovirtual.com®. Transcurrido este periodo se podrá reportar el comportamiento a las centrales de riesgo según los términos de ley aplicables.

## **CAPÍTULO 6. De los aumentos en plan de suscripción y las disposiciones de cambio automático de facturación.**

**ARTÍCULO 17.** EL USUARIO podrá solicitar aumentos y disminuciones en sus respectivos planes de suscripción, para ello se fijan las siguientes disposiciones. **1).** Los usuarios que tengan pactada permanencia, tienen permitido hacer aumentos, pero no podrán solicitar disminuciones o cancelaciones de servicio, hasta tanto no finalice el periodo pactado. **2).** Los usuarios de suscripción recurrente, tienen permitido aumentar, disminuir o cancelar servicios al finalizar cada periodo, o entre éste, teniendo claro que la facturación se realiza con antelación, por lo que los cambios serán visibles sólo hasta el periodo de facturación siguiente. **3).** El costo de los aumentos se calcula teniendo en cuenta el valor del plan suscrito como base y serán reflejados en la siguiente fecha de facturación. **4).** Para solicitar aumentos o disminuciones de procesos en LA CUENTA, EL USUARIO deberá estar al día en temas relativos a facturación y pagos. **5).** EL USUARIO deberá enviar un correo electrónico, como soporte de la petición.

## **TÍTULO TRES: Disposiciones generales - ALCANCE**

### **CAPÍTULO 7. Del tiempo para la carga y gestión de información y documentación de los servicios.**

**ARTÍCULO 18. En el servicio de notificaciones judiciales en línea.** (ART. UNO, # 1): La información parcial relativa al servicio de notificaciones judiciales estará dispuesta en la plataforma web, pasadas las 01:00 pm. La información total de recolección diaria relativa al servicio de notificaciones judiciales estará disponible en la plataforma web a las 9:00 pm del mismo día de su recolección. **ARTÍCULO 19. En el servicio de visualización de providencias** (ART. UNO, # 2): El tiempo máximo estipulado para hacer la recolección y carga de documentación e información relativa al servicio de providencias judiciales será de hasta 1,5 días hábiles, contados a partir del momento de carga de la notificación física (Estados, Traslados Secretariales, Edictos o Fijaciones en Lista), que la remite, en LA CUENTA de EL USUARIO. **PARÁGRAFO.** El tiempo de recolección de la providencia se puede extender hasta a 2 días hábiles,

siguientes a la notificación, debido a que el expediente puede encontrarse extraviado, puede estar en manos de una de las partes interesadas en el proceso, o en su defecto por el tiempo de revisión de la calidad que se toma el área encargada. Cuando ello ocurra, LA EMPRESA informará a EL USUARIO dentro del tiempo antes estipulado y mediante observación visible dentro de LA CUENTA, sobre la novedad. **ARTÍCULO 20. En el servicio de consulta virtual de actuaciones Ramajudicial.gov.co** (ART. UNO, # 7): La información correspondiente al servicio de consulta de actuaciones publicadas a través del portal web [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co), estará disponible de forma automática a las 7:00 am del día siguiente a la publicación en el portal antes mencionado. **PARÁGRAFO 1.** El usuario podrá refrescar de manera individual, la búsqueda del proceso dentro de la herramienta de consulta integrada, utilizando el comando disponible para ello en la plataforma y para lo referente a las actuaciones que publican los despachos en el portal oficial de la Rama Judicial. **PARÁGRAFO 2.** Los tiempos descritos para el servicio de consulta de las actuaciones virtuales publicadas a través del portal web [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co), estarán sujetos a la disponibilidad y condición informática del portal mencionado. **ARTÍCULO 21. En los demás servicios.** Para los demás servicios ofrecidos por LA EMPRESA, se fijarán condiciones específicas para cada caso, las cuales serán informadas a EL USUARIO en el momento de la contratación de cada uno de ellos. **ARTÍCULO 22.** Los tiempos descritos se garantizan siempre y cuando no exista incumplimiento de la normatividad procesal por parte del despacho, exista caso fortuito o fuerza mayor. En el evento en que el volumen de notificaciones diarias esté por encima del promedio ordinario se pueden presentar retrasos.

## **CAPÍTULO 8. En Cobertura geográfica.**

**ARTÍCULO 23.** LA EMPRESA se reserva el derecho de ampliar, modificar o limitar, previa comunicación a EL USUARIO, la prestación de EL SERVICIO en los recorridos y zonas geográficas que a continuación se enuncian: **1). Antioquia – Centro de Operaciones:** Medellín, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella, Caldas, Bello, Copacabana, Girardota y Barbosa. **2). Antioquia – Extensión Oriente:** Rionegro, La Ceja, Marinilla, El Santuario. **3). Antioquia Extensión Urabá y Cauca:** Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Cauca. **4). Bogotá DC:** Corte Suprema de Justicia – Sala Civil – Sala Laboral y Consejo de Estado. **PARÁGRAFO 1.** Para conocer el despliegue logístico y alcance específico de servicio, para cada ciudad o zona ingrese a [www.litigiovirtual.com.co](http://www.litigiovirtual.com.co) opción Empresa/Cobertura. **PARÁGRAFO 2.** La cobertura para el servicio de consulta de actuaciones virtuales publicadas a través del portal web [www.ramajudicial.gov.co](http://www.ramajudicial.gov.co) (ART. UNO, # 1 Y 7), estará sujeta a los lugares habilitados por este mismo portal y sujeto a su disponibilidad de consulta.

## **CAPÍTULO 9. De la prestación del servicio por áreas del derecho.**

**ARTÍCULO 24.** Los servicios de acompañamiento judicial, en general, están disponibles en las áreas del derecho Contencioso Administrativo, Civil, Laboral y Familia.

## **TÍTULO CUATRO: De las limitaciones.**

### **CAPÍTULO 10. Disposiciones generales sobre el límite de responsabilidad y de prestación del servicio.**

**ARTÍCULO 25.** La información suministrada mediante los servicios descritos en el ARTÍCULO UNO, numerales uno (1), dos (2) y tres (3); se limita a la vigilancia y control que permitan las publicaciones que realice el despacho físicamente y con base a las disposiciones de ley que garantizan la debida notificación en cartelera pública.

**ARTÍCULO 26.** LA EMPRESA limita, para su servicio de notificaciones judiciales en línea (ART. UNO # 1), la revisión de la cartelera de la sede judicial, a dos días hábiles anteriores a la fecha del recorrido, y publicará en LA CUENTA de EL USUARIO, con base a la fecha de publicación en cartelera que allí se encuentre impresa y a la fecha de recolección. LA EMPRESA se reserva el derecho de la aplicación o no, de auditorías especiales posteriores, de acuerdo a los criterios que así determine el área operativa.

**ARTÍCULO 27.** El porcentaje de confiabilidad para el servicio de notificaciones judiciales en línea (ART. UNO, # 1) es del 99,98%. Este valor es calculado con base al valor total de radicaciones procesadas mediante el sistema de gestión de información durante un año. **ARTÍCULO 28.** Para el servicio de visualización de providencias (ART. UNO, # 2), LA EMPRESA se limita a entregar la información contenida en el expediente, con base a la actuación publicada debidamente por medio de notificación fijada en cartelera y limitándose a los demás acuerdos de nivel del servicio aquí descritos.

**ARTÍCULO 29.** El servicio de consulta virtual de actuaciones Ramajudicial.gov.co, descrito en el ARTÍCULO UNO, numeral siete (7); estará limitado a los registros que surta el despacho en el portal oficial, los cuales atienden a las disposiciones de ley, a la jurisprudencia y a los conceptos jurídicos y normativos que garantizan el debido registro. Así como a la buena disponibilidad informática de acceso a ella. **ARTÍCULO 30.** LA EMPRESA no es responsable de la labor jurídica y las repercusiones legales a que pueda llevar el no cumplimiento de los términos fijados o disposiciones de

defensa judicial que adopte el despacho por medio de notificación, auto o sentencia y se limita a la prestación de un servicio de acompañamiento mediante una herramienta web que facilita, pero no reemplaza la labor procesal de EL USUARIO. **ARTÍCULO 31.** LA EMPRESA no es responsable de la calidad o el contenido grabado durante las audiencias orales o la documentación aportada al proceso, incluidos dictámenes periciales, providencias y demás. Se limita sólo y exclusivamente a la reproducción y carga en LA CUENTA del material, previa autorización de EL USUARIO. **ARTÍCULO 32.** LA EMPRESA garantiza la recolección de las piezas documentales, sólo en los casos donde exista una previa acreditación actualizada, de los dependientes asignados a los despachos judiciales. Estará siempre sujeta a la aprobación por parte de los funcionarios y jueces. En caso de no poder acceder a los expedientes LA EMPRESA indicará por medio de observación visible en LA CUENTA de EL USUARIO el motivo de la no recolección. O en su defecto, cuando no exista LA CUENTA, vía correo electrónico o telefónico. **ARTÍCULO 33.** LA EMPRESA se exime de responsabilidad sobre el ingreso de los procesos judiciales o el seguimiento anterior a la fecha de registro y delega en EL USUARIO, la responsabilidad sobre el correcto registro o eliminación de cada proceso y sus 23 dígitos en LA CUENTA. Cuando LA EMPRESA reciba el archivo digital para la carga masiva de los procesos judiciales, EL USUARIO será el responsable de proporcionar con exactitud la información y será él, quien verifique el ingreso posterior de cada uno de los procesos judiciales. **ARTÍCULO 34.** LA EMPRESA no se hace responsable por la imprecisión de caracteres, anotaciones erróneas u omisiones totales o parciales, en las que incurra el despacho o funcionario judicial, al inscribir, actualizar o publicar información relacionada con las actuaciones y procesos judiciales. LA EMPRESA se limita a exhibir, tal cual, la publicación oficial, mediante procedimiento técnico e informático interno en LA CUENTA de EL USUARIO y con base a los 23 dígitos numéricos legibles de identificación del expediente. En ningún momento almacenará información relativa a partes procesales y si lo hiciera, ésta obedecerá sólo a información accesorio, por lo que no servirá para la datación técnica de seguimiento, identificación y/o control del proceso judicial. **ARTÍCULO 35.** Cuando EL USUARIO entre en mora en los pagos y como resultado de ello, LA CUENTA sea bloqueada o inactivada de forma temporal, la EMPRESA se eximirá de toda responsabilidad relativa a la prestación de EL SERVICIO durante el tiempo que dure la irregularidad del pago, por lo que EL USUARIO no podrá elevar durante y/o después, peticiones y/o reclamaciones ante LA EMPRESA, sobre la información o gestión relativa al periodo que dure la moratoria. EL USUARIO entiende con ello, que el bloqueo temporal de LA CUENTA, obedece a una omisión contractual por parte suya y con ello no altera la regularidad del cobro, pero si de la prestación de EL SERVICIO. Ello tampoco, da lugar a la interrupción de la suscripción con LA EMPRESA.

## **TÍTULO CINCO: De los tiempos de atención y respuesta a PQR's.**

### **CAPÍTULO 11. En los horarios de atención.**

**ARTÍCULO 36.** El horario de atención de canales de atención y oficinas de LA EMPRESA es de lunes a viernes de 8 am a 12 m y de 1:00 pm a 6:00pm, excluyendo días festivos y periodos de vacancia judicial.

### **CAPÍTULO 12. Definición de los PQR.**

**ARTÍCULO 37.** PQR. Se define como el mecanismo de expresión disponible para los grupos de interés, por medio del cual desean comunicar algo específico, sobre uno o más de los temas relacionados con el vínculo entre LA EMPRESA y ellos. Estos pueden ser Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Inquietudes. **1). Petición.** Se considera petición a un requerimiento de EL USUARIO que no afecta, ni afectó, la calidad de la prestación del servicio pero que puede ser atendida por LA EMPRESA dentro del margen de los acuerdos pactados en el contrato escrito de servicios o mediante cláusula anexa. **2). Queja.** Son expresiones de enojo e inconformidad a unas experiencias ya vividas y que tienen relación directa con la misión institucional. Se considera queja, a una promesa incumplida o a una atención irregular sobre un PQR anterior. **3). Reclamo.** Habla de parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la empresa, y ésta puede ser real o percibida. Un reclamo se genera a partir de la percepción de incumplimiento de las políticas pactadas para la prestación de EL SERVICIO. **4). Sugerencia.** Es una anotación de alguien que, estando satisfecho con el servicio o la misión, desea dar una idea sobre cómo se puede mejorar sus propias expectativas. **5). Inquietud.** Es la ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa, servicio, hecho o procedimiento.

### **CAPÍTULO 13. Tiempos de respuesta de PQR's.**

**ARTÍCULO 38.** Los tiempos de respuesta para los PQR's será de máximo 5 horas. *(El tiempo de respuesta no garantiza la resolución del mismo)* **ARTÍCULO 39.** Tiempos de resolución : **1). Para Peticiones.** El tiempo de resolución puede variar entre 1 a 3 días hábiles. **2). Para Quejas.** El tiempo será máximo de una semana hábil. **3). Para Reclamos.** Se contará con un tiempo máximo de resolución de 15 días hábiles. **4). Para Sugerencias.** A partir de la fecha de recepción de la sugerencia se contará con un

tiempo máximo de 20 días hábiles para dar una respuesta desde el área competente. **5). Para Inquietudes.** La resolución sobre inquietudes se hará de manera inmediata. En caso de que el alcance de la solicitud requiera ayuda adicional de una de las áreas se extenderá a máximo 1 día hábil contado a partir de la recepción de la misma.

## **CAPÍTULO 14. Del alcance y limitación de los PQR's.**

**ARTÍCULO 39.** De los Requerimientos o peticiones. Para los requerimientos relacionados con los servicios se resolverán con base en los tiempos pactados, el cumplimiento previo de los pagos, la demanda de requerimientos y la viabilidad de acceso a la base de datos y los tiempos de permanencia de los datos en ella, la cobertura ofrecida y demás acuerdos relativos al servicio y pactados mediante la suscripción de contrato específico. **ARTÍCULO 40.** De los Reclamos y las Quejas. El alcance de los reclamos y/o quejas se limita a los servicios ofrecidos por LA EMPRESA y bajo los márgenes de error descritos en el título de limitaciones y demás disposiciones aquí descritas. EL USUARIO podrá presentar reclamo o queja por medio de los canales de atención aquí descritos, en caso de encontrar información incompleta sobre los servicios contratados. El PQR será resuelto con base a los demás acuerdos de nivel de servicio aquí contenidos. **ARTÍCULO 41.** De las Sugerencias. Para la resolución de los temas filtrados a través de sugerencia, LA EMPRESA dispondrá de mecanismos de análisis y resolución desde las áreas de trabajo y se tramitarán con base a los presupuestos internos fijados desde la dirección y teniendo en cuenta la pertinencia o no de las mismas. **ARTÍCULO 42.** De las Inquietudes. Para la resolución de inquietudes LA EMPRESA dispondrá de personal capacitado para atender los canales de contacto; en caso de ser necesario, se consultará con las áreas competentes para brindar una respuesta precisa y bajo los términos de tiempo y horario fijados anteriormente y basada en los demás acuerdos de nivel del servicio.

## **CAPÍTULO 15. De la resolución de PQR's.**

**ARTÍCULO 43.** LA EMPRESA atenderá y dará resolución a los PQR's siempre y cuando, estos hayan sido realizados por medio de los canales de atención oficiales aquí descritos y en concordancia, con los demás acuerdos de nivel de servicio y demás, a los que se haya llegado por medio de contrato de prestación del servicio. **ARTÍCULO 44.** LA EMPRESA sólo podrá dar respuesta y resolución, sobre la información competente a EL SERVICIO o lo relativo a éste, limitándose a la razón misional de la organización y a los acuerdos aquí pactados y a la modalidad contratada por EL USUARIO, por tanto, no es responsable de la gestión judicial, ni tiene injerencia legal sobre los trámites legales, que puedan darse dentro de los procesos, que son dados para su seguimiento por EL USUARIO.

## **TÍTULO SEIS: De los medios de contacto y pago.**

### **CAPÍTULO 16. De los medios de contacto.**

**ARTÍCULO 45.** LA EMPRESA dispondrá los siguientes canales: **1). Canal de soporte.** Para la atención de usuarios se dispondrán el canal telefónico 412 16 66, el canal de correo electrónico [atencioncliente@litigiovirtual.com](mailto:atencioncliente@litigiovirtual.com) y el canal web [www.litigiovirtual.com/contacto](http://www.litigiovirtual.com/contacto). **2). Canal para temas de facturación.** Para la emisión y recepción de los temas relacionados con facturación se pone a disposición el correo electrónico [facturacion@litigiovirtual.com](mailto:facturacion@litigiovirtual.com). **3). Canal de soporte especializado para acreditaciones.** Para el procedimiento y seguimiento de acreditación de dependientes, necesario para la prestación del servicio de visualización de providencias, se habilita el correo electrónico: [acreditaciones@litigiovirtual.com](mailto:acreditaciones@litigiovirtual.com)

### **CAPÍTULO 17. De los medios de pago.**

**ARTÍCULO 46.** Para el pago de facturas LA EMPRESA dispondrá los siguientes canales: **1). Zona pagos o PSE.** Para pagos por PSE el usuario encontrará disponible en la página web de [Litigiovirtual.com](http://Litigiovirtual.com) un acceso al botón de pagos en línea; este servicio está avalado por ZONAPAGOS®, el usuario al utilizar este canal de pagos acepta los términos y condiciones dispuestos por cada entidad bancaria. **2). Transferencia electrónica o consignación bancaria.** Para transferencia electrónica o consignación bancaria LITIGIOVIRTUAL.COM S.A.S pone a disposición de los usuarios los números de cuenta de ahorros 373061647 del Banco BBVA y de Bancolombia 36279048959. **3). Tarjeta de recaudo BBVA.** Para pagos con tarjeta de recaudo LA EMPRESA pone a disposición de los usuarios el sistema de pago personalizado por medio de plástico contramarcado para uso en las sucursales bancarias del Banco BBVA. El usuario deberá solicitar este servicio en el momento en que se vincula contractualmente a los servicios ofrecidos. **PARÁGRAFO 1.** Para pagos por transferencia electrónica o consignación bancaria el usuario deberá enviar constancia vía correo electrónico del comprobante de pago o informar sobre la transacción a la línea telefónica 412 16 66. **PARÁGRAFO 2.** Cuando se trate de pagos por PSE o Tarjeta de Recaudo BBVA el pago será detectado automáticamente. **ARTÍCULO 47.** LA EMPRESA restringe los pagos en efectivo y por razones de

seguridad pactará éste, sólo en casos excepcionales. Este medio de recaudo está sujeto a responsabilidad de EL USUARIO que lo solicite. LITIGIOVIRTUAL.COM S.A.S no tiene autorizado a sus empleados para el transporte de valores, ni cuenta con el respectivo protocolo de seguridad para ello.

## **TÍTULO SIETE: De las responsabilidades de EL USUARIO.**

### **CAPÍTULO 18. Disposiciones finales de aceptación.**

**ARTÍCULO 48.** Se fijan las siguientes: **1).** EL USUARIO acoge los tiempos pactados para la prestación de EL SERVICIO y presentará queja o reclama sólo después de presentarse incumplimiento. **2).** Acepta respetar y cumplir con los protocolos de resolución de PQR's y hacer un uso adecuado de los canales de atención al cliente dispuestos por LA EMPRESA. **3).** EL USUARIO entiende que debe acreditar de manera oficial a los dependientes judiciales que LA EMPRESA asigne para la revisión de sus procesos, cuando EL SERVICIO lo amerite y de acuerdo a la guía de acreditación que remita LA EMPRESA al correo electrónico autorizado por EL USUARIO. **4).** El USUARIO acepta registrar los procesos en LA CUENTA asignada, conforme a los términos descritos por LA EMPRESA y a las indicaciones realizadas mediante los canales de atención al cliente. **5).** EL USUARIO entiende ser el responsable de actualizar los datos del proceso, si la radicación es modificada por el despacho, para ello se recomienda vigilar el proceso hasta que exista una admisión de la demanda por parte del juzgador. **6).** EL USUARIO es consciente de ser el único responsable del registro adecuado de sus procesos y de la información necesaria para prestar de forma adecuada EL SERVICIO. **7).** EL USUARIO puede equivocarse en el ingreso de los procesos, pero tendrá la posibilidad de realimentarlos y de consultar con un asesor de servicio al cliente sobre dudas y procedimientos. LA EMPRESA podrá avisar del mal registro de los procesos, pero no exime de responsabilidad con ello a EL USUARIO. **8).** Cuando EL USUARIO realice solicitud de carga masiva a LA EMPRESA, EL USUARIO será el único responsable de la verificación total del registro. **9).** EL USUARIO debe facilitar el acceso a toda la información necesaria, de manera oportuna, para la debida prestación de EL SERVICIO y/o el funcionamiento de LA CUENTA. **10).** EL USUARIO acepta guardar los secretos industriales, profesionales y comerciales de LA EMPRESA que llegare a conocer durante la ejecución del contrato. **11).** El usuario acepta haber leído detenidamente las condiciones de nivel de servicio aquí descritas. E indagado, en caso de dudas, antes de firmar el contrato específico de prestación del servicio. **12).** El usuario acepta cumplir con lo estipulado en las demás cláusulas y condiciones previstas en este documento y sus anexos.

LITIGIOVIRTUAL COM SAS - 2017

NIT 900.158.114-5

TV 39 # 71 - 100 - BARRIO LAURELES  
MEDELLÍN - COLOMBIA

412 16 66  
atencioncliente@litigiovirtual.com