

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE FLORENCIA  
SALA CIVIL FAMILIA LABORAL  
SALA TERCERA DE DECISIÓN**

Florencia, cuatro (04) de diciembre del año dos mil veintitrés (2023)

**MAGISTRADA PONENTE: DRA. DIELA H.L.M. ORTEGA CASTRO**

**I. ASUNTO**

Vencido el término para alegar otorgado a las partes, se procede a resolver el recurso de apelación frente a la sentencia proferida el día nueve (09) de marzo del año dos mil dieciocho (2018), por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Florencia-Caquetá, dentro del proceso ordinario laboral que promueve la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES contra la persona jurídica COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., con radicado 18-001-31-05-002-2016-00659-01, que será por escrito de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022.

**II. ANTECEDENTES**

La señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES, por medio de apoderado judicial, presentó demanda ordinaria laboral de primera instancia contra la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., con el objeto de que, en sentencia, se declare la existencia de un contrato de trabajo a término indefinido para los extremos temporales del 11 de diciembre de 2006 al 06 de noviembre de 2015, que terminó por el empleador sin justa causa, además de declarar que se debe reintegrar a la trabajadora en iguales condiciones, y, en consecuencia, se condene a pagar unas sumas que se están reclamando por concepto de salarios, prestaciones salariales y sociales causadas desde el 07 de noviembre de 2015 y hasta que se haga efectivo el reintegro, junto con unos perjuicios morales y a la salud, todo debidamente indexado.

Como sustento de sus pretensiones se sintetizan los siguientes hechos:

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

Que fue vinculada al servicio de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A., mediante Contrato de Trabajo a Término Indefinido, en el cargo desempeñado era el de consultora de servicios personalizados a clientes, con una asignación básica de \$2.207.000,oo M/TE, para los extremos del 11 de diciembre de 2006 al 06 de noviembre de 2015, data en la que fue despedida sin justa causa por parte del empleador.

Afirmó que, durante la relación laboral con COMCEL S.A. nunca tuvo algún tipo de antecedentes como llamados de atención o citatorios a descargos.

Narró que, mediante Oficio del 08 de septiembre de 2015, y previo al periodo vacacional, fue citada a diligencia de descargos por presunto incumplimiento a las obligaciones laborales, las cuales serían revisadas durante la diligencia de descargos.

Expuso que, el día 09 de septiembre de 2015 se recibieron los descargos por vía telefónica, detallando que fue interrogada desde la ciudad de Cali, y que a la diligencia también asistió LUZ MARINA CAMPILLO BETANCUR y ALEJANDRO RODRÍGUEZ AVILA, en condición de testigos, agregando que el señor RODRÍGUEZ la interrogó.

Adujo que en la anunciada diligencia de descargos no se le brindó el derecho a revisar los trámites objeto de reproche y que databan del 02 de enero al 30 de junio de 2015, ni se le exhibió la totalidad de la información contenida en las presuntas irregularidades y soportadas en el software AC, y solo se le dio información parcializada, acotando que para la pregunta 15 no se le brindó la oportunidad de contestar.

Afirmó que, en razón a los turnos atendidos le era imposible recordar los trámites solicitados por los clientes, que con ocasión a la falta de información le era insostenible dar una argumentación correcta, precisando que, en dicha diligencia no se le mencionó la falta cometida, ni la gravedad de la misma, pues, lo informado fue que replicara el procedimiento y le sirviera de campanita, desterrando la intención de despido.

Que, COMCEL S.A. a través de Oficio del 03 de noviembre de 2015 dio por terminado el contrato laboral con justa causa bajo el argumento de existir falta de interés de la disciplinada para justificar sus omisiones en la generación de los turnos de atención, circunstancia que a su sentir invierte la carga de la prueba.

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

Por último, dijo que en razón al despido se ha visto afectada emocional y físicamente, lo que la ha perjudicado en sus relaciones con su esposo e hija, además de perturbar su tratamiento médico por la grave enfermedad que padece –tumor osteocondral-. (fls. 88 a 151, y 153)

### III. TRÁMITE PROCESAL

El Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Florencia-Caquetá, admitió la demanda mediante Auto Interlocutorio del día tres (03) de octubre del año dos mil dieciséis (2016) en el que dispuso por reunir los requisitos legales, la notificación personal de dicho proveído y el traslado de rigor a la parte demandada.

Una vez trabada la relación jurídico-procesal, la parte accionada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., a través de apoderado judicial hizo uso de su derecho de defensa dentro del término legal, oponiéndose a todas las pretensiones, para lo cual argumentó que el contrato de trabajo terminó con justa causa imputable a la trabajadora en los términos de los numerales 2, 4 y 6 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, en concordancia con el numeral 1 del artículo 58 ibídem, según hechos expuestos en comunicación del 03 de noviembre de 2015, agregando que el documento por medio del cual se citó a diligencia de descargos exponía los antecedentes y objetivos de la misma, y presentó como excepciones las denominadas “*Inexistencia de las obligaciones reclamadas*”, “*Enriquecimiento sin causa*”, “*Pago*”, “*Compensación*”, “*Cobro de lo no debido*”, “*Prescripción*”, “*Buena fe*”, “*Improcedencia del reintegro pretendido*”, “*Improcedencia de la indemnización de perjuicios pretendida*”, y “*Todas las demás excepciones que por no requerir formulación expresa aparezcan demostradas en el juicio y deban ser declaradas*”. (fls. 175 a 196)

Así, el catorce (14) de junio del año dos mil diecisiete (2017) se dio inicio a la práctica de la audiencia de que trata el artículo 77 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, en la que se declaró clausurada la etapa de conciliación, se agotó la etapa de saneamiento, fijación de litigio y decreto de pruebas. (fls. 330 y 331)

Posteriormente, el dieciséis (16) de noviembre del año dos mil diecisiete (2017), veintidós (22) de febrero y dos (02) de marzo del año dos mil dieciocho (2018) se celebró audiencia de trámite en la que declaró terminada la etapa probatoria y se recibió los alegatos de conclusión. (fls. 367, 371, 372, 374 y 375)

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

#### **IV. DECISIÓN DEL JUZGADO**

El A quo declaró que entre la señora ANGELICA MARÍA MOSQUERA REYES y la demandada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A., en calidad de trabajador y empleador –respectivamente, existió una relación laboral regida por un contrato de trabajo a término indefinido para los extremos temporales del 11 de diciembre de 2006 al 06 de noviembre de 2015, que terminó por justa causa imputable al empleador, y, en consecuencia, emitió condena por concepto de indemnización por despido sin justa causa y perjuicios morales.

Para arribar a tal decisión, el Juez de Primera Instancia, en primer lugar, edificó consideraciones respecto a la facultad del empleador de terminar el contrato con justa causa, de conformidad con lo previsto en el artículo 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo, y, seguidamente, abordó el caso concreto concluyendo que, la entidad demandada cometió una serie de irregularidades en el trámite de investigación adelantado contra la trabajadora, además de no haberse acreditado las faltas graves atribuidas en la carta de terminación, pero si las afectaciones de orden moral que dieron lugar al reconocimiento y pago de perjuicios morales. (fls. 376 a 378)

#### **V. EL RECURSO interpuesto**

El apoderado judicial de la parte demandada procedió en alzada contra la providencia del A quo, el cual fue sustentado básicamente de la siguiente manera:

Sostiene que, de conformidad con los medios de prueba, el contrato de trabajo finalizó con justa causa imputable a la demandante en razón a la comisión de faltas graves, para lo cual se citó a diligencia de descargos en garantía al derecho de defensa y contradicción, sin que se suministrara soporte de las explicaciones dadas, además de cuestionar los perjuicios morales por no haberse causado, o en su defecto estar incluidos en la indemnización de que trata el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo y en consecuencia no se fulmine en materia de indexación y costas del proceso

#### **VI. CONSIDERACIONES**

**1.-** Inicialmente se precisa que se satisfacen plenamente los presupuestos procesales para definir el presente litigio; además de no

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

observarse ninguna causal de nulidad adjetiva que dé al traste con el adelantamiento del proceso.

**2.-** Corresponde entonces determinar si acertó el A quo, cuando declaró que el contrato de trabajo que existió entre la señora ANGELICA MARÍA MOSQUERA REYES, en calidad de trabajadora, y la entidad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., en condición de empleador, terminó sin justa causa atribuible al patrono, y emitió condenas por concepto de la indemnización prevista en el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo y por perjuicios morales, ambos debidamente indexados; o si, por el contrario, conforme a lo aducido por la parte convocada, la relación laboral terminó con justa causa.

**3.-** Bajo tal panorama, por efectos de metodología la Sala abordará, en primer lugar, el tópico de la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa por parte del empleador, para dar paso al asunto que convoca en esta oportunidad, según lo reparos presentados.

**4.-** Así, y en desarrollo del primer punto, define el literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, las justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo por parte del empleador, entre otras, “*Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos*” (numeral 6°).

Bajo tal panorama, y en términos de la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia (SL374-2023), el despido se sustenta en la condición resolutoria que subyace a cualquier acto contractual por incumplimiento de una de las partes, sin que tenga un carácter sancionatorio en virtud del cual el empleador esté obligado por ley a seguir un procedimiento de orden disciplinario.

No obstante, también de manera reciente la Alta Corporación en Sentencia SL329-2023 y SL605-2023 -reiterando la SL15245-2014, consideró que no debe entenderse que el empleador no tenga límites para adoptar una decisión de despido con justa causa, pues, como garantías limitantes a esa potestad se ha establecido:

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

*“(...) a) La necesaria comunicación al trabajador de los motivos y razones concretos por los cuales se va a dar por terminado el contrato, sin que le sea posible al empleador alegar hechos diferentes en un eventual proceso judicial posterior; deber este que tiene como fin el garantizarle al laborante la oportunidad de defenderse de las imputaciones que se le hacen y el de impedir que los empleadores despidan sin justa causa a sus trabajadores, alegando un motivo a posteriori, para evitar indemnizarlos.*

*b) La inmediatez que consiste en que el empleador debe tomar la decisión de terminar el contrato de forma inmediata, después de ocurridos los hechos que motivan su decisión o de que tiene conocimiento de estos. De lo contrario, se entenderá que fueron exculpados, y no los podrá alegar judicialmente. (...)*

*La razón por la cual se ha exigido el cumplimiento de la inmediatez se origina en que el tiempo que pasa entre la ocurrencia de los hechos alegados por el empleador y la decisión de finiquitar el vínculo laboral rompe el nexo causal que debe existir en estos casos, de allí que entre el momento de la falta y el de la decisión de terminación, debe haber un lapso razonable, que comienza desde el instante en que el empleador conoce de los hechos que generan esa drástica medida, pues de no ser así, muy a pesar de la gravedad de la falta imputada, el despido deviene en ilegal. (...)*

*c) Se configure alguna de las causales expresa y taxativamente enunciadas en el Código Sustantivo de Trabajo;*

*d) Si es del caso, agotar el procedimiento a seguir para el despido establecido en la convención colectiva, o en el reglamento interno de trabajo, o en el contrato individual, para garantizar el debido proceso.*

*e) La oportunidad del trabajador de rendir descargos o dar la versión de su caso, de manera previa al despido.*

*Con todo, la Corporación ha señalado que el despido no tiene un carácter sancionatorio y por ende, no existe una ley que lo obligue a seguir un procedimiento, salvo convenio en contrario, por ejemplo, en el contrato de trabajo, convención colectiva, o pacto colectivo y que, en los casos de la causal 3<sup>a</sup> del literal a) del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo, debe oír previamente al trabajador para que ejerza su derecho de defensa (CSJ SL1981-2019, reiterada en CSJ SL2351-2020, CSJ SL679-2021 y CSJ SL496-2021). (...)” (Subrayado fuera del texto)*

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

Por último, debe recordarse que, según lo adoctrinado por Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia “*en lo que se refiere a la indemnización por despido sin justa causa, al trabajador le corresponde probar el hecho del despido y al empleador la justa causa para exonerarse de la indemnización prevista en el artículo 64 del CST*”, como se consideró en Sentencia SL486-2023, que se sintoniza con las Sentencias SL1639-2022, SL4219-2022 y SL1680-2019.

**5. -** Conforme a lo anterior, se procede a sopesar los medios de convicción en conjunto, a la luz de lo preceptuado en los artículos 60 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, y 176 del Código General del Proceso, a fin de verificar si con el material probatorio arrimado al expediente, se demuestra que la terminación del vínculo laboral de la señora ANGELICA MARÍA MOSQUERA REYES fue sin justa causa imputable al empleador COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., que dé lugar a la indemnización prevista en el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

En ese orden, vale aclarar que en este evento no es materia de controversia la existencia de la relación laboral con la señora ANGELICA MARÍA MOSQUERA REYES, en los extremos temporales del 11 de diciembre de 2006 al 06 de noviembre de 2015, habida cuenta que tal aspecto no fue cuestionado.

**5.1.-** Así las cosas, se procede a la revisión de los elementos de convicción allegados al proceso, según nos interesa:

**a.- Documental**

> Copia del Oficio del 08 de septiembre de 2015 con asunto “*Citación a diligencia de descargos*”, dirigida a la señora ANGELICA MARÍA MOSQUERA REYES, por parte de la Abogada de Relaciones Laborales de CLARO, con nota de recibo el “08/sep/15” a las 10:29 a.m., a través de la cual se comunica:

*“Mediante el presente documento, nos permitimos informarle que la Compañía tuvo conocimiento por medio de informe de investigación interna de la Gerencia Control Fraude, sobre el presunto incumplimiento a sus obligaciones laborales, especialmente por las acciones desplegadas de su parte relacionadas con presuntos incumplimientos irregulares presentados con las validaciones sobre la*

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

*calidad y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la Compañía, en cuanto a Cambios de Plan, Reposiciones de Equipo y Consulta de Factura realizadas a los Clientes PostPago entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2015, información que será revisada durante la diligencia de descargos con usted en especial lo que se relaciona con los usuarios que se relacionan en la segunda hoja anexa a esta citación.*

*Por lo anterior, nuevamente le solicitamos presentarse el día 09 de septiembre de 2015, a las 8:30 am, en la oficina principal de la ciudad de Florencia, con el fin de ofrecer explicaciones por los hechos descritos anteriormente, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo y el Reglamento Interno de la Compañía. (...)*

*Para efectos de garantizar la logística de la diligencia usted estará asistida por la Señora Luz Marina Campillo Betancourt.”*

Se anexa tres páginas con una tabla diligenciada con nombre de clientes y números de cédulas de ciudadanías. (Fls. 07 a 10, y 293 a 296)

> Copia del “Acta de diligencia de descargos” de fecha 09 de septiembre de 2015, en la que se manera sucinta se consigna:

En la ciudad de Cali, a los nueve (09) días del mes de septiembre de dos mil quince (2015), se reunieron en las oficinas de CLARO., ubicadas en la Carrera 80 No 10<sup>a</sup>-07 de la ciudad de Cali y en la Calle 15 No 15-31 de la ciudad de Florencia ( Caquetá ) para efectuar los descargos de ANGELICA MARIA MOSQUERA REYES quien realiza sus labores como Consultor servicio al cliente , y con quien COMCEL S.A . celebró contrato de trabajo, las siguientes personas:

- ANGELICA MARIA MOSQUERA REYES, identificado con la cédula de ciudadanía número 36307113 de Neiva, quien actúa en calidad de TRABAJADOR CITADO.
- ANA MARIA PARIS VALLECILLA, mayor de edad e identificada con la cédula de ciudadanía No. 34567439 quien desempeña el cargo de Abogada de Relaciones Laborales y quien actúa en calidad de secretaria Ad-hoc.
- LUZ MARINA CAMPILLO BETANCUR, identificada con la cedula de ciudadanía No 40780571 de Florencia ( Caquetá ) quien actúa en calidad de testigo.
- ALEJANDRO ESTEBAN RODRIGUEZ AVILA, identificado con la cédula de ciudadanía No 80819430 de Bogotá, quien actúa en calidad de testigo.

Se explica el propósito de la reunión a la Sra. ANGELICA MARIA MOSQUERA REYES y se aclara que en ésta se puede hacer cualquier comentario de forma libre y espontánea.

Así mismo se confirma que el propósito de esta diligencia es escuchar en descargos a la señora ANGELICA MARIA MOSQUERA REYES, sobre informe de la Gerencia Control Fraude sobre posibles incumplimientos a los procedimientos de atención a clientes.

Apelación de Sentencia

Proceso: Ordinario laboral de primera instancia

Demandante: Angélica María Mosquera Reyes

Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.

Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

Siendo las 8:50 a.m. se inicia la sesión: Acto seguido la Señora ANA MARIA PARIS VALLECILLA procede a interrogar al TRABAJADOR CITADO así:

1. ¿Sabe usted para que fue citado?

RTA/ Si Señora.

(...)

15. Entre el 02 de enero y el 30 de Junio de 2015 con el usuario de red C6307113 y de poliedro: INSPLUSANGEMMR, la Compañía logró establecer que usted realizó 174 trámites ( 79 cambios de plan , 17 reposiciones de equipo y 78 consultas de factura ) sin que generara el respectivo turno de atención, por favor explique la omisión al proceso de generación de turnos para los casos expuesto:

RTA/ para serle franca yo le i la citación pero no vi que tuviera que investigar algo.

Ana Maria: a la colaboradora se le indica que en la citación que se le realizó con el tiempo suficiente, se había anexado un adjunto en el cual se indicaba las líneas , clientes y trámites sobre los cuales se le iba a indagar en esta diligencia.

Angelica Responde: que no entonces ella no hizo la tarea porque no revisó nada; pero que si los clientes habían sido atendido en el CAV con su usuario se debió generar el respectivo turno si fueron atendidos por ella.

(...)

19. Conforme al análisis realizado por la Compañía, de las 44 líneas sobre las cuales usted realizó cambio de plan inmediato, las siguientes 22 no cumplen con las condiciones para realizar cambio de plan inmediato:

CUSTCODE (CÓD INTERNO DEL CLIENTE)	NOMBRE CLIENTE	FECHA CAMBIO DE PLAN	TIPO CAMBIO	PLAN NUEVO	USUARIO DE RED	OBSERVACIÓN
1.96719253	LUIS ARTURO CASTRO ORTEGA	05/01/2015	INMEDIATO	Claro Ti 270 F	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.96719253	LUIS ARTURO CASTRO ORTEGA	03/02/2015	INMEDIATO	Claro Ti 270 F	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.05684091	EDIMMER ARTUNDUAGA CHIQUZA	03/02/2015	INMEDIATO	Claro Te Da N	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
00.00.100000	GLORIA DEL SOCORRO ZULUAGA CASTRO	10/02/2015	INMEDIATO	Claro Te Da N	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.03836519	JOHN ESNEIDER OSORNO ARANGO	04/03/2015	INMEDIATO	Plan Ret Nav	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.04165396	FLOR ANGELA GARCIA	19/03/2015	INMEDIATO	Claro Te Da F	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
00.00.100000	LIBARDO BECERRA MORENO	27/03/2015	INMEDIATO	Plan Navegad	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.02810476	JHON EDINSON PEÑA ROJAS	27/03/2015	INMEDIATO	Claro Ti 270 F	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.51971243	MARTHA YADIRA OSPINA CUBILLOS	28/03/2015	INMEDIATO	Claro Ti 430 F	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.04165396	FLOR ANGELA GARCIA	04/04/2015	INMEDIATO	Claro Te Da N	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.01358374	YULIETH ANDREA PERDOMO SANTOS	22/04/2015	INMEDIATO	Sin Limite 50	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.04574876	ADRIANA FERNANDA MOSQUERA VARGAS	24/04/2015	INMEDIATO	Sin Limite 20	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.42186209	MARPLEN PLAZAS CUELLAR	25/04/2015	INMEDIATO	Claro Te Da N	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
00.00.100000	POLICIA NACIONAL DEPARTAMENTO DE POLICIA	14/05/2015	INMEDIATO	Claro Te Da N	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.05568397	LUIS GUILLERMO GUTIERREZ RODRIGUEZ	04/06/2015	INMEDIATO	Claro Te Da N	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.00700093	KARINA MARCELA GUZMAN FIGUEROA	09/06/2015	INMEDIATO	Sin Limite 20	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.28310168	MARINO DIAZ GARZON	10/06/2015	INMEDIATO	Sin Limite 30	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.01751190	NANCY CONSUELO MOLANO ROMERO	10/06/2015	INMEDIATO	Sin Limite 30	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.54468323	DIBA MERCEDES MORENO HERNANDEZ	13/06/2015	INMEDIATO	Claro Te Da N	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
00.00.100000	BONIFACIO SANABRIA BENITEZ	17/06/2015	INMEDIATO	Sin Limite 50	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.05568397	LUIS GUILLERMO GUTIERREZ RODRIGUEZ	17/06/2015	INMEDIATO	Claro Ti 430 F	C6307113	A fecha y sin RETENIDO
1.05050783	JORGE ENRIQUE SAPUY OME	19/06/2015	INMEDIATO	Sin Limite 30	C6307113	A fecha y sin RETENIDO

Por favor explique los motivos por los cuales usted aplicó el cambio de plan inmediato sobre cada una de las anteriores?

RTA/ Pues allí si tocaría saber cuál fue el plan nuevo que se le ofreció y el que tenía antigua

Ana Maria Paris procede indicarle sobre cada uno de los 22 casos el plan que tenía antes y el plan nuevo por solicitud e la colaboradora ya si pudiera acceder a una mejor visual respecto a cada caso

Angelica Maria Mosquera Responde: en los que usted expone son de planes de gama baja a gama baja es decir ninguno se sale de las condiciones del cambio de plan, no se está beneficiando económicamente al cliente de ninguna manera.

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

Alejandro Esteban Rodriguez: le pregunta a la colaboradora el motivo por el cual no esperó a la fecha de corte para realizar estos cambios de plan?, ya que los realizó a la fecha.

Angelica Maria Mosquera Responde: porque no estaba ofreciendo algo que no pudiera y porque seguramente eran clientes que estaban molestos por algo o que se querían ir para otro operador, entonces mi intención fue actuar en el momento, ofrecerle un buen servicio al cliente, nada que lo beneficiara económicamente o que fuera en contra de la Compañía.

(...)

21. De acuerdo al procedimiento establecido y conocido por usted para el cambio de plan inmediato, el mismo señala que : " exclusivamente por retenciones puede realizar un cambio de plan inmediato si el cliente desea tramitar reposición, y lo debe tramitar el coordinador , Supervisor . Acting o consultor retención CAV"; de acuerdo a lo anterior por favor indique si usted se encuentra dentro de esta clasificación y por lo tanto estaba autorizada para dicho trámite?

RTA/ Si porque yo soy consultor personalizado de retención.

Ana Maria paris: solicita a luz Marina Campillo que ratifique o niegue lo afirmado por Angelica:

Luz Marian Campillo: ratifica que Angélica hace parte del grupo e consultores que realizan retenciones desde el año pasado.

22. Por favor indique y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento "cambios de plan", cuál debe ser la antigüedad mínima de linea nueva o reinstalada para realizar cambio de plan a la fecha?

RTA/ Pues allí si le digo que cuando un cliente llega lo que se mira es que sea el titular de la cuenta, se verifica con documento en mano y cuál es la reclamación o le motivo por el cual viene a hacer el cambio de plan; un tiempo o un procedimiento no sé en este momento, solo desde el momento que el cliente lo solicite y yo tengo que darle atención y solución en primer contacto, porque ahora como no existe la cláusula de permanencia que amarre al cliente, el cliente puede solicitar retirarse en cualquier momento y yo debo retenerlo para que no se vaya para otro operador

Alejandro Esteban Rodriguez: pregunta si de acuerdo a lo informado por Angélica, entonces ella no conoce o aplica la política de tiempo mínimo para realizar cambios de plan en líneas nuevas y reinstaladas.

Angelica Maria Mosquera: Se ratifica en lo declarado anteriormente.

Ana Maria paris: solicita a luz Marina que aclare si existe algún procedimiento y una política que señale el tiempo mínimo para cambio de plan para líneas nuevas y/o reinstaladas

Luz Marina Campillo Contesta: Si existe y es de mínimo 3 meses, pero que frente a lo que declara Angelica ella aclara que ahora como no existe cláusula de permanencia, el consultor debe tratar de que el cliente no se vaya y tratar de retenerlo y que esto puede pasar en cualquier momento y por eso a veces se da el cambio de plan antes de los 3 meses.

(...)

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

Se da por finalizada la diligencia, siendo 11.00 am .una vez leída el acta y firmada en dos (2) ejemplares por quienes en ella intervienen.

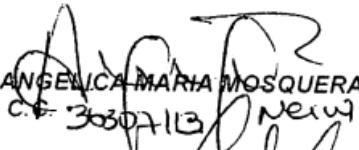
COMCEL S.A

**ANA MARIA PARIS VALLECILLA**  
Abogada Relaciones Laborales

**TESTIGO**  
**ALEJANDRO ESTEBAN RODRIGUEZ A**

CC

ELTRABAJADOR CITADO,

  
ANGELICA MARIA MOSQUERA  
C.P. 36507113 Nexus.

  
TESTIGO  
LUZ MARINA CAMPILLO BENATCUR

cc 40-480-571 de Fluis

(Fls. 11 a 17, y 297 a 308)

> Copia del Oficio del 03 de noviembre de 2015 con asunto “Terminación del contrato de trabajo con justa causa”, dirigido a la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES, por parte del Representante Legal Suplente de COMCEL S.A., por medio de la cual de manera textual se le comunicó:

Me permito informarle la decisión de la Compañía de terminar su contrato de trabajo, de forma unilateral y con justa causa, a partir de la finalización de la jornada laboral del día seis (06) de noviembre de dos mil quince (2015), con fundamento en los siguientes hechos:

1. La Compañía tuvo conocimiento a raíz de la investigación interna i1869\_201508 del 02 de septiembre de 2015 y su posterior ampliación i1869\_201509 del 15 de octubre de 2015, que Usted en su cargo de Consultor de Servicio Personalizado a Clientes, durante el periodo comprendido entre el 02 de enero y el 30 de junio de 2015, incurrió en diferentes irregularidades en el desarrollo de su contrato de trabajo en razón a los siguientes hechos:
  - a) Realizó 140 trámites sin la asignación del turno de atención respectivo para cada usuario.
  - b) Consultó 51 facturas de clientes postpago, sin dejar los respectivos comentarios en las cuentas dentro del AC.
2. Los hechos anteriormente relacionados fueron objeto de investigación disciplinaria mediante diligencia de descargos la cual se llevó a cabo el día 09 de septiembre de 2015, oportunidad en la que se evidenció su responsabilidad e incumplimiento en las circunstancias enunciadas. Para mayor claridad, se aclaró su responsabilidad en los siguientes términos:
  - a) Durante la diligencia de descargos en mención, se le preguntó si conocía las obligaciones, procedimientos y normas que le corresponde cumplir como trabajador de la Compañía, ante lo cual Usted respondió afirmativamente, evidenciando que es de su conocimiento y comprensión las obligaciones y directrices que le han sido impartidas para el desarrollo correcto de las funciones del cargo que ocupa.
  - b) Así mismo, vale aclarar que de conformidad con la ampliación de la investigación interna i1869\_201509, se pudo evidenciar que el número de trámites realizados sin el turno de atención respectivo corresponden a un total de 140 y no a 174, situación que no altera la gravedad del incumplimiento y mucho menos constituye en una justificación válida para incurrir en este tipo de conducta, la cual es abiertamente contraria a las políticas de la Compañía.
  - c) Consecuentemente, se le preguntó si es su obligación atender a todos los clientes con turno de servicio, ante lo que Usted respondió: “Si señora”, evidenciando que de manera arbitraria

F1 5 A

Apelación de Sentencia

Proceso: Ordinario laboral de primera instancia

Demandante: Angélica María Mosquera Reyes

Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.

Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

Incumplió con las directrices e instrucciones que le fueron impartidas para el desarrollo de sus funciones en los hechos objeto de investigación, pues Usted realizó un total de 140 trámites sin contar con turno de atención, situación que deja clara su falta de interés en cumplir a cabalidad con sus funciones y deberes como trabajador de la Empresa.

- d) Conforme a lo anterior, se le puso de presente que la Compañía tuvo conocimiento que Usted realizó un número considerable de trámites sin generar el respectivo turno de atención, ante tal situación, se le pidió que explicara su omisión en los procedimientos relacionados, ante lo que Usted manifestó: *"Para serle franca yo lei la citación pero no vi que tuviera que investigar algo"*, evidenciando que aun cuando se le entregó la citación con un tiempo prudente para justificar sus omisiones a los lineamientos de la Empresa, no cuenta con una justificación válida para dicha conducta, situación que evidencia su falta de interés en cumplir a cabalidad con los procedimientos impartidos por COMCEL S.A., lo cual configura un grave incumplimiento de sus obligaciones laborales.
- e) Adicionalmente, se le preguntó por qué para los trámites de reposiciones de equipo realizados por Usted, ninguno tiene asignado el respectivo turno de atención, ante lo que Usted manifestó: *"Si yo las atendí y dice mi usuario, debe estar asignado el turno porque además debe haber comentarios, si paso conmigo debe haber tenido el turno o haber venido de una transacción anterior"*, declaraciones tendientes a evadir su responsabilidad en el caso objeto de investigación, teniendo en cuenta que en el sistema no aparecen creados los respectivos turnos, requisito indispensable para realizar cualquier tipo de trámite, por lo tanto el hecho de que Usted haya realizado atenciones sin contar con el respectivo turno, es evidencia de su incumplimiento de las obligaciones emanadas de su contrato de trabajo y de su indisciplina en el cumplimiento de sus obligaciones laborales, además de generar un deterioro de la imagen y buen nombre de COMCEL S.A. ante clientes y terceras personas.
- f) En otro sentido, se le puso de presente que la Compañía pudo establecer que en varios casos en los que Usted consultó facturas de clientes, no se evidenciaron los respectivos ingresos en las cuentas de AC de los clientes en el mismo día en que se Usted visualizó la factura, conforme a lo que se le solicitó que explicara su omisión, siendo su respuesta: *"(...) deben haber comentarios porque yo atiendo a cada uno de los clientes que llegan para algo en el CAV, entonces tiene que haber registro (...)"*, manifestaciones que no son de recibo por parte de la Empresa, toda vez que siempre que Usted acceda a información perteneciente a los clientes debe dejar constancia de su solicitud, ya que se requiere autorización expresa del cliente para verificar dicha información.
- g) Así las cosas, encontramos que Usted accedió a información confidencial de los usuarios sin dejar los comentarios respectivos en el sistema, incumpliendo así con las obligaciones emanadas de su contrato de trabajo y demostrando que Usted no cuenta con la diligencia que requiere el cargo que Usted ocupa.
- h) En este sentido, es preciso mencionar que Usted generó consecuencias negativas a los indicadores de la Compañía al atender sin los turnos de atención requeridos y afectó los tiempos de espera de los clientes, no solo deteriorando el buen nombre e imagen de la Empresa ante clientes y terceras personas sino también generando el riesgo de investigaciones y sanciones por parte de los entes de control competentes.
- i) Su conducta le resulta más reprochable en la medida que Usted es una trabajadora que conoce las directrices y lineamientos de la Empresa, y el hecho de que Usted los haya vulnerado en perjuicio de los intereses de la Comcel S.A. conlleva consecuencias negativas para la Compañía además de interrumpir el desarrollo normal de las actividades de la misma.

De conformidad con los hechos anteriormente señalados, la Compañía ha perdido la confianza depositada en Usted, y haciendo uso de las facultades que la Ley le otorga, ha decidido dar por terminado su contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa, de conformidad con lo preceptuado por los numerales 2, 4 y 6 del artículo 62 del C.S.T, modificado por el artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, en concordancia con el numeral 1 del artículo 58 del mismo Código.

(Fls. 18 a 20, y 321 a 323)

> Copia del “Reglamento Interno de Trabajo” de COMCEL S.A.

(Fls. 23 a 35)

> Copia de la “*Valoración psicológica*” del 29 de julio de 2016, respecto de la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES, en la que se registra como esfera emocional “*paciente presenta reacciones psicofisiológicas de melancolía y tristeza, producto del distanciamiento laboral, proyecta dificultades con relación al manejo de la frustración, llora con facilidad, le cuesta mantener la calma frente a momentos de presión, declarando que es factor de estrés el haber salido “injustamente” de la empresa donde laboraba, se le suma el traslado de lugar de trabajo de su esposo quien representa un apoyo fuerte en este momento de malestar por la situación expuesto*”, y se consigna como hipótesis diagnóstica “*otros problemas de tensión mental relacionados con el trabajo (Z566)*”. (Fl. 87)

**b.- Testimonial**

FABIO ANDRÉS FACUNDO APRAEZ, dice que conoce a la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES porque fueron “*compañeros de trabajo, en la empresa COMCEL SA, de nombre comercial CLARO*”, precisando que ella trabajó hasta “*septiembre de 2015*”, pues, “*fue llamada a un proceso de descargos porque la compañía le realizó una auditoría en donde había ingresado unas líneas, una cantidad de líneas (...) había realizado unos trámites (...) entonces ella fue llamada a un proceso de descargos, en ese proceso descargos pues ellá se le entregó la notificación, pero por mi forma de verlo ella no tuvo tiempo, ni las herramientas, para poder verificar de hecho el documento que le entregaron a ella, no existía toda la información para ella poder analizar los casos (...) le entregaron a ella el caso, tenía que seguir atendiendo en línea, tenía que seguir atendiendo y ni tampoco con el tiempo para poder hacer las validaciones de que fue lo que sucedió (...), y a la pregunta “¿Por qué indica usted que no tenía información suficiente para que ella pudiera dar las explicaciones porque esa afirmación?”, respondió “porque si me van a entregar a mí un caso de un número en especial y tenían que referenciar la línea y el caso específico por el cual fue citado, pero, pues solo se le entregó el nombre, pero como recordar si uno cumple 25 turnos diarios, ese era el promedio que la compañía exigía para atender en un solo día, 19 eso no era un número productivo para la compañía, entonces para uno acordarse de una persona en especial pues tiene que referenciar bien el caso y eso no estaba referenciado ahí en el documento”.*

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

A su turno, al inquirirse “*¿Qué recuerda de esa diligencia de descargos?*”, dijo “*recuerdo que Angélica manifestaba que no tenía las herramientas, que de un momento para otro ella no podía, en esos momentos algo muy importante es que ella solicitó allí ingresar desde un computador a la plataforma HACE para poder hacer las validaciones de cada una de las líneas, pero la abogada la jurídica no permitió porque le dijo usted ya debió hacer eso, pero cuando si acá en este caso no lo permitieron por el tiempo, porque tenía que atender, entonces le dijeron no, o sea eso no le permitieron acceder prácticamente, ella tuvo un proceso de descargos sin ninguna herramienta (...)*”, destacando respecto a entrega de la citación a descargos y la misma diligencia que “*eso fue de un día para el otro, que entregaron ese documento para que ella estuviera presente en el proceso de descargos*”, y más adelante dijo “*con la información que se le dio en la citación a descargos ella no había podido obtener la información para defenderse por el tiempo, si ella hubiera tenido el tiempo ella hubiera podido indicar*”.

DAYRO HUMBERTO BOHORQUEZ ESCOBAR, afirma que conoce a la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES por “*términos laborales cuando ingresé a CLARO o COMCEL en su momento*”, y respecto al proceso para dar por terminado el contrato de la demandante manifestó que “*inicialmente el proceso es el llamado a descargos donde se le indica los motivos por el cual se va a realizar el llamado de atención, posterior a ello se le fue notificado bajo registro las líneas que fueron implicadas o están relacionadas con este proceso con información solamente nombre y CUSTCODE referencia a la línea (...)no recuerdo muy bien donde le hubieran dado la oportunidad de validar cada uno de los procesos, pues en un día puede atender en promedio 25 personas, Angélica trabajó ese día entonces no sé a qué horas pudo también haber hecho su validación completamente, en el pasado lo que conozco es que no tienes la oportunidad de demostrar lo contrario, simplemente si recibes tu notificación y muchas gracias*”, y puntualizó que la demandante si había sido citada a descargos, que en la citación se registró el “*motivo puntual sí, pero posterior a ello fue donde le entregaron la información ya más precisa frente a las líneas o los temas puntuales, yo creo que fue muy generalizada la información que le dieron ese día*”, y explicó “*si le informan, le informan solo le notifican los motivos, pero si por ejemplo, vamos al caso de Angélica, pide permítame ver una de las líneas por el cual me están indicando que no se cumplió cierto procedimiento esas líneas fueron entregadas solamente 24 horas antes de que finalmente Angélica tuviera una plena desvinculación de la empresa*”.

DIEGO FABIAN MENESSES, dice que conoce a la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES porque “*como trabajo para el área de sanidad de la policía el esposo de ella el señor CARLOS PEREZ es funcionario pues de ahí*”, aduciendo que atendió a la demandante, para lo cual recurrió al documento allegado al proceso y que obra a folio 87, y refirió “*el motivo de consulta “me siento muy mal desde que me retiraron de mi trabajo no puedo conciliar el sueño, lloro fácilmente mi enfermedad se hace más complicada de llevar mi esposo está lejos”, ese es el motivo de consulta y a partir de ahí yo hago una evaluación psico-socio-familiar en la que se evalúan las esferas de la persona a través de una entrevista semi estructurada, donde en primera instancia evalúo la esfera familiar y que está consignada pues todo ahí en el documento, está en segunda instancia la esfera personal, posterior a ello la esfera emocional, siguiente la esfera educativa, después hago una retroalimentación dentro de la consulta y hago una hipótesis diagnóstica al final*”.

Luego, al cuestionarse “*¿Esa hipótesis diagnóstica cuál es?*”, respondió “*problemas de tensión mental relacionadas con el trabajo*”, explicando que “*se da presión a nivel laboral y que esa presión no es digamos bien recibida por el sujeto y que produce tensión mental, por ejemplo un síntoma que ella tiene es un pensamiento que se dilucida a partir del lenguaje rumiante, es decir, comienza a hablar de un tema constantemente acerca de la pérdida del trabajo y eso le produce sentimientos de tristeza, de melancolía, de frustración, que a su vez digamos que le producen síntomas de insomnio, de inapetencia, que obviamente deterioran la calidad de vida de la persona, que si en ese instante, o de pronto posterior a el, no se hubiera tratado, pues puede generar un trastorno o una dificultad mayor, por eso dije en el diagnóstico o en la hipótesis diagnóstica que es un problema, no es un trastorno pero sí es un problema relacionado a la pérdida del trabajo*”, y a la pregunta “*¿Qué ha podido dilucidar usted desde ese seguimiento que ha hecho?*” y si “*¿puede decir que Angélica ha sufrido algún tipo de perjuicios por el hecho de haber quedado desempleado?*”, dijo que “*se siguen manteniendo una sintomatología con relación al pensamiento rumiante (...)*” y que “*como perjuicios (...) del área de psicológica yo puedo decir que el insomnio la inapetencia que se da por haber perdido, digamos que haber perdido de pronto el trabajo de manera fortuita podrá haber sido una situación que, digamos que la precede un tumor, un tumor de acuerdo a su historia clínica, bueno esa situación genera un deterioro, genera un perjuicio a nivel de salud porque la calidad de vida se mide también en qué momento*

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

*ustedes descansa, como descansa, la calidad de vida sobre todo si desde el punto de vista psicológico si se deteriora (...) el haber perdido su trabajo a ella le incrementa digamos que el desespero en ese instante, le incrementa de pronto la incertidumbre de no poder continuar, de pronto con una calidad de vida a la que ella estaba llevando (...) desde el enfoque sistémico que es tomar al ser no por sus partes sino que todo influye en su desarrollo pues yo puedo decir que el área psicológica obviamente está afectada no solo por el tumor, si se afecta el área psicológica cuando uno le diagnostican un tumor, pero también obviamente es un agravante haber perdido su trabajo (...) yo puedo decir que ella tuvo a nivel psicológico unos perjuicios (...) a nivel por ejemplo en la esfera emocional sí hay producto del distanciamiento laboral proyecta dificultades con relación al manejo de la frustración en la esfera emocional, llora con facilidad, le cuesta mantener la calma frente a momentos de presión, entonces ahí, también en la esfera emocional, se afecta a nivel psicológico (...) entonces en la esfera emocional hay un deterioro con relación al manejo de la frustración, le cuesta mantener la calma frente a momentos de presión, y que esto se debe, de una u otra manera (...) haber salido injustamente dice ella de la empresa donde laboraba”.*

LUZ MARINA CAMPIÑO BETANCURT, manifiesta que conoce a la señora MARÍA MOSQUERA REYES porque “*ella inició a trabajar en claro hace 11 años cuando empecé yo también*”, exponiendo que el vínculo contractual terminó “*por faltar a algunos procedimientos que están establecidos en la compañía, en auditorías se identificó esas faltas y por eso se tomó la terminación del contrato (...) se hizo un proceso de descargos no y posterior al proceso de descargos se hizo la terminación del contrato (...) inicialmente se hizo una citación a los descargos (...) la verdad no me acuerdo bien sí fue con un día o 2 días de anticipación donde le enviaron el listado de lo cual se iba a hacer el proceso descargos, los temas que se iban a tratar y luego pues ya llegó el día de la citación donde se realizaron los descargos*”.

Ahora, al preguntársele a la testigo si había participado en la diligencia de descargos respondió de forma afirmativa, y explicó que fue “*porque la Abogada que iba a llevar ese proceso me citó a que hiciera parte (...) como testigo tal vez*”, además de manifestar que quien había interrogado a ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES era la Abogada ANA MARÍA PARIS, que la actora si había tenido tiempo para verificar los procedimientos sobre los cuales fue citada a rendir descargos, pues, “*tuvo un día de*

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

*anticipación en la información*", en suma a responder de forma negativa al inquirirse si la actora había tenido acceso a un sistema para verificar la información, e informar que la demandante estuvo atendiendo durante la jornada del 08 de septiembre de 2015.

**6.** – Llegados a este punto, y a fin de desarrollar el problema jurídico planteado, en primer lugar, se tiene que, de conformidad con los medios de prueba relacionados en precedencia, contrario a lo alegado por la censura, y tal y como lo declaró el Juez de Instancia, la terminación del contrato de trabajo de la señora ANGÉLICA MARÍA MOSUERA REYES, por parte de la convocada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., fue sin justa causa que da lugar al reconocimiento y pago de la indemnización prevista en el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

En esa dirección, nótese que la primera inconformidad subyace en haberse garantizado a la demandante los derechos de defensa y contradicción, comoquiera que citó a diligencia de descargos e informó el objeto de la misma, sin que se presentara reparo alguno ni acreditara el cumplimiento de las obligaciones a cargo, acotando que se confunda sanción disciplinaria con terminación unilateral. Al efecto, la Sala debe insistir que, aunque el despido no tiene un carácter sancionatorio en virtud del cual el empleador esté obligado por Ley a seguir un procedimiento de orden disciplinario, la jurisprudencia del máximo Órgano de cierre de la jurisdicción ordinaria en su especialidad laboral, ha edificado cinco garantías limitantes a esa potestad.

Es así que, al verificar el cumplimiento de tales garantías, y acogiendo las consideraciones del A Quo, llama la atención que a la trabajadora no se le brindó la oportunidad de rendir descargos o dar la versión de su caso, de manera previa al despido, en tanto que, si bien la parte empleadora celebró diligencia de descargos el día 09 de septiembre de 2015, según documento "*Acta de diligencia de descargos*", en la misma se incurrió en una serie de inconsistencias conllevando a una terminación unilateral sin justa causa al cercenar los derechos de la trabajadora.

En esta línea, se destaca que, primero, la citación a diligencia de descargos se realizó tan solo un día antes de la misma, esto es, el día 08 de septiembre de 2015, sin que se le concediera a la trabajadora el espacio para consultar o reunir medios de convicción a fin de clarificar los hechos que le eran objeto de reproche, pese que así fue comunicado en la citación, que la

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

información sería revisada durante la diligencia, y el agravante de haberse laborado de forma normal ese día 08 de septiembre de 2015.

Sobre este aspecto, da cuenta no solo la prueba de linaje documental consistente en el Oficio del 08 de septiembre de 2015 con asunto “Citación a diligencia de descargos” y el “Acta de diligencia de descargos” antes citada, sino lo declarado por el testigo FABIO ANDRÉS FACUNDO APRÁEZ, cuando afirmó que la citación y la diligencia fue de un día para otro, que la demandante no tuvo tiempo, ni las herramientas, para poder verificar de hecho el documento que le entregaron a ella, y que la demandante había tenido que seguir atendiendo, lo que se refuerza con el dicho del señor DAYRO HUMBERTO BOHORQUEZ ESCOBAR, quien manifestó que el día que ANGÉLICA fue llamada a descargas trabajó, por lo que no sabe cómo pudo validar la información, la que fue muy generalizada.

Y, aunque la testigo LUZ MARINA CAMPIÑO BETANCURT afirmó que la actora si había tenido tiempo para verificar los procedimientos sobre los cuales fue citada a rendir descargos, se resalta que hizo mención a “*un día de anticipación*”, así como que se había atendido durante la jornada del 08 de septiembre de 2015, contexto que lleva a colegir que la extrabajadora no pudo consultar los hechos de la diligencia, ni pudo verificarlos accediendo a un sistema, pese a que en el documento de citación se consignó de forma textual que la información sería revisada durante la diligencia de descargos.

Entonces, para la Sala resulta cuestionable no solo el poco tiempo que tuvo la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES, previo a la mencionada diligencia, a fin de poder materializar su derecho de defensa y contradicción, sino la ausencia de herramientas que así se lo permitieran, lo que causó una desventaja a sus intereses.

En este punto, es importante considerar que, incluso si en gracia de discusión, la gestora hubiera podido consultar la información el día inmediatamente anterior a la diligencia de descargos, tal verificación también le hubiere resultado inconclusa, comoquiera que, a modo de ejemplo, en la pregunta 19 se le interrogó “*Conforme al análisis realizado por la Compañía de las 44 líneas sobre las cuales usted realizó cambio de plan inmediato, las siguientes 22 no cumplen con las condiciones para realizar cambio de plan inmediato*”, y se enlista, entre otros, a las personas EDMMER ARTUNDUAGA CHIQUIZA, JOHN ESNEIDER OSORIO ARANGO, LIBARDO BECERRO MORENO, MARTHA YADIRA OSPINA

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

CUBILLOS, YULIETH ANDREA PERDOMO SANTOS, ADRIANA FERNANDA MOSQUERA VARGAS y LUIS GUILLERMO GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ, pese a que no se encuentran registradas en la hoja anexa a la citación de descargos, lo que también acontece con las personas BIBIANA ANDREA TORRES MARTÍNEZ, JUAN EVARISTO GARZÓN, LUIS ERNESTO SILVA ALARCÓN y BERTILDA VARGAS COLLAZOS anunciadas en la pregunta 23, quienes no fueron referencias en la aludida hoja anexa a la citación de descargos.

En segundo lugar, este Colegiado no puede dejar de lado como inconsistencia que, en desarrollo de la expresada diligencia hizo participación, de un lado, la trabajadora citada, y de otro, la Abogada de relaciones laborales, adicionalmente dos testigos –ALEJANDRO ESTEBAN RODRÍGUEZ y LUZ MARINA CAMPILLO BETANCURT, lo que en principio no causaría irregularidad alguna, pues, en términos prácticos se consideraría que existiría igualdad en el número de personas que conforman los extremos – trabajador/investigado y empleador/investigador, no obstante, al darse lectura al “Acta de diligencia de descargos” de fecha 09 de septiembre de 2015, se advierte que quienes asistieron como testigos adquirieron partido en la diligencia, dado que su participación fue más allá de tener conocimiento del desarrollo de la diligencia de descargos, pues, tuvieron facultades para elaborar preguntas a la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES, intervenir y ratificar información, como aconteció en las preguntas 19, 21, 22, 26, 30, 38 y 41, lo que promovió una desventaja, toda vez que eran tres personas interrogando a una, a quien no se le informó siquiera la posibilidad de llevar testigos o estar asistida por alguien más.

Es así que, revisado el proceso agotado por la accionada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., para dar por terminado el contrato de trabajo de la señora ANGÉLICA MARÍA MOSQUERA REYES, se advierten serias falencias que impiden concebir que la terminación obedeció a una justa causa, se itera, al no haberse respetado las garantías limitantes a esa potestad, lo que hace fútil los restantes argumentos presentados para justificar el despido, pues, se insiste, de los medios de convicción lo acreditado fue la ausencia de garantías que permitieran concebir la justicia del despido.

**8. –** A su turno, procede la Sala a examinar los reparos presentados respecto a los perjuicios morales, para lo cual sostiene la parte demandada que

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

no fueron causados, o en su defecto están incluidos en la indemnización de que trata el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

Pues bien, sobre este aspecto se advierte que tampoco le asiste razón a la entidad recursista, considerando que, según lo ha enseñado la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia en Sentencia SL1104-2023, “*la indemnización del artículo 64 del CST contempla el lucro cesante y el daño emergente por el simple despido sin justificación, lo que no impide que se pueda resarcir el daño moral cuando provenga de una conducta reprochable del empleador, que tenía por objeto lesionarlo, o que le originó un grave detrimento no patrimonial. Así, el trabajador puede demostrar que el despido realizado de manera injusta y arbitraria trajo consigo el menoscabo de aspectos emocionales de su vida tanto en lo íntimo, como en lo familiar o social y, por consiguiente, acceder a los perjuicios morales*”.

En tal dirección, en el presente caso la parte demandante cumplió con la carga probatorio que le asistía, de conformidad con la prueba documental vista a folio 87 y la declaración del señor DIEGO FABIAN MENESSES, quien fue preciso y consistente en su exposición al afirmar que existió problemas de tensión mental relacionados con el trabajo, con presencia de un lenguaje rumiante, llanto con facilidad, sentimientos de tristeza, melancolía y frustración, además de insomnio e inapetencia, de ahí que no se revocará la decisión de primera instancia que emitió condena por concepto de perjuicios morales, y por sustracción de materia no se hará referencia a los reparos presentados respecto a la indexación y condena en costas, al continuar indemne las condenas de primera instancia por concepto de indemnización de que trata el artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo, y perjuicios morales.

**9.-** Bajo estas premisas, se prohijará la sentencia objeto de alzada, y se impondrá costas a cargo de la parte demandada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., al tenor del numeral 1º del artículo 365 del Código General del Proceso, por no haber prosperado el recurso de apelación presentado, las cuales deberán ser liquidadas por el juzgado cognoscente, de acuerdo con el artículo 366 ibídém, previa fijación de las agencias en derecho, lo que se hará por auto posterior y para ello, por Secretaría pásese el expediente de manera oportuna al Despacho para lo pertinente.

Apelación de Sentencia  
Proceso: Ordinario laboral de primera instancia  
Demandante: Angélica María Mosquera Reyes  
Demandado: Comunicación Celular S.A. -Comcel S.A.  
Radicado: 18-001-31-05-002-2016-00659-01

En mérito de lo expuesto, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Florencia, en Sala Tercera de decisión, administrando justicia, en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la Sentencia del nueve (09) de marzo del año dos mil dieciocho (2018), proferida por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Florencia-Caquetá, en razón a lo esbozado en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: COSTAS** en esta instancia a cargo de la demandada COMUNICACIÓN CELULAR S.A. -COMCEL S.A., al tenor del numeral 1° del artículo 365 del Código General del Proceso, por no haber prosperado la alzada, las cuales deben ser liquidadas por el juzgado cognoscente, de acuerdo con el artículo 366 ibídem, previa fijación de las agencias en derecho, lo que se hará por auto posterior y para ello, por Secretaría pásese el expediente de manera oportuna al despacho para lo pertinente.

**TERCERO:** Una vez en firme esta providencia, devuélvase al Despacho de origen.

Fallo discutido y aprobado en Sala, conforme el Acta No.095 de esta misma fecha.

Notifíquese y Cúmplase

Los magistrados,

DIELA H. L.M. ORTEGA CASTRO

GILBERTO GALVIS AVE

MARÍA CLAUDIA ISAZA RIVERA  
Salva voto parcial

Firmado Por:

**Dielia Hortencia Luz Mari Ortega Castro**  
**Magistrada**  
**Sala 001 Civil Familia Laboral**  
**Tribunal Superior De Florencia - Caqueta**

**Maria Claudia Isaza Rivera**  
**Magistrada**  
**Despacho 002 Sala Civil Familia Laboral**  
**Tribunal Superior De Florencia - Caqueta**  
**Firma Con Salvamento Parcial De Voto**

**Gilberto Galvis Ave**  
**Magistrado**  
**Despacho 003 Sala Civil Familia Laboral**  
**Tribunal Superior De Florencia - Caqueta**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **63eea548d9ef2dce2bafe2febb16d9eb70a6f6245e6427c39e0726b6dd9a1094**  
Documento generado en 07/12/2023 07:24:37 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**