



JUZGADO VEINTICUATRO (24) CIVIL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ, D. C.

Bogotá, D. C., veinticuatro (24) de junio de dos mil veinte (2020).

Tutela No. 2020-00401

Procede resolver la acción de tutela de la referencia formulada por GISSELA SILGADO MORENO contra EMPRESA ESTRATEGIAS CONTAC CENTER COLOMBIA UNISONO.

I. ANTECEDENTES

HECHOS. En síntesis, la accionante expuso, lo siguiente:

- El 09 de agosto de 2012, se vinculó a la empresa ESTRATEGIAS CONTAC CENTER COLOMBIA UNISONO, mediante Contrato Laboral a término indefinido, en el cargo de Supervisora de Ventas de Call Center.
- En diciembre de 2018, le fue diagnosticado “asma bronquial”, luego de presentar episodios de disfonía.
- Durante diciembre de 2018 y parte del año 2019, estuvo ocho (8) meses incapacitada de manera intermitente y el 05 de abril de 2019. El Médico especialista Neumología y Otorrinolaringología le recomendó no hablar prolongadamente, así estuviese dentro de sus funciones habituales.
- El Galeno en su experticia recomendó una reubicación de su puesto de trabajo con el fin de lograr una mejoría.
- El 30 de mayo de 2019, asistió a consulta con el Médico Laboral de su ARL, cuyo diagnóstico coincidió con el emitido con su Médico tratante de su EPS.

- El 15 de julio del 2019, comunicó a su empleador a través de correo electrónico la recomendación de su Médico tratante, solicitando la reubicación de su cargo. Pedimento del cual no ha obtenido respuesta.
- El 07 de octubre de 2019, el profesional en Otorrinolaringología, nuevamente recomendó la reubicación de su puesto de trabajo, la cual fue puesta en conocimiento de la empresa accionada en ese mismo instante.
- El 27 de octubre de 2019 al reincorporarse a su puesto de trabajo, luego de una incapacidad médica, le fue informado que debe hacerse cargo de una nueva campaña, lo que requiere doble esfuerzo físico del que venía ejerciendo.

Aportó: 1.) Copia de su Historia Clínica la cual evidencia los controles con su Médico Neumólogo, 2.) La recomendación laboral que hizo el Galeno sobre su salud del 15 de julio de 2019, 3.) Pantallazo del correo electrónico de 15 de julio de 2019, mediante el cual informó al área de salud ocupacional de Unísono, 4.) La recomendación de reubicación de su Médico tratante.

PRETENSIONES. La actora solicita:

Tutelar derechos fundamentales a la salud, trabajo y debido proceso que considera conculcados por su empleador. En consecuencia, ordenar a ESTRATEGIAS CONTAC CENTER COLOMBIA UNISONO, reubicarla en un puesto de trabajo acorde con las recomendaciones de su Médico tratante.

## II. ACTUACIÓN PROCESAL

### II.1. TRÁMITE:

Presentada con el lleno de los requisitos legales del Decreto 2591 de 1991, la tutela fue admitida en auto de 11 de junio de 2020.

En la misma providencia, se ordenó la notificación a la empresa accionada de conformidad con el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991 y la vinculación

de CAFAM EPS, la SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD, la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD y el MINISTERIO DE TRABAJO.

Mediante Auto del 12 de junio de hogaño, se ordenó la vinculación de la ARL SEGUROS BOLÍVAR.

Se les concedió término para ejercer los derechos de defensa y contradicción, rindieran informe pormenorizado frente a los hechos en que se fundamenta la acción y allegaran la documentación que consideraran pertinente.

ESTRATEGIAS CONTAC CENTER COLOMBIA -UNÍSONO- informó:

- El 09 de agosto de 2012, celebró Contrato Laboral con la accionante a término indefinido, el cual se encuentra vigente, ejerciendo el cargo de Supervisora de Operaciones.
- Desde el reporte de los quebrantos de salud de la actora, la Compañía ha realizado todas las acciones pertinentes para el cuidado al respecto de la trabajadora.
- En varias ocasiones ha sido reubicada de su puesto de trabajo, evitando instalarla cerca de las ventanas y evitando el aire acondicionado.
- Se le han entregado herramientas como campanas y palmas de plástico para no forzar su voz y se ha puesto a su disposición personal de trabajo para colaborarle cuando requiera hacer algún llamado al personal.
- De igual manera, se le hizo entrega de una llave de acceso y salida por el piso 10 de la Compañía el cual no está habilitado para ingreso de personal *“para evitar que suba y baje escaleras”* (sic), atendiendo las recomendaciones de su médico tratante.
- En virtud de las recomendaciones médicas, con el fin de evitarle cambios de clima le fue modificada la jornada de trabajo con el propósito de adaptarle la entrada y salida de la Compañía en momentos en que le afecte lo menos posible a su salud.

- Por solicitud de la trabajadora, se adecuaron los espacios necesarios para el uso de la bala de oxígeno que requiere la actora.
- El área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Compañía, elaboró un documento estableciendo los lineamientos para el ejercicio de todas las labores de la señora Silgado, teniendo en cuenta las valoraciones médicas y las recomendaciones de su Galeno tratante.
- Ha adoptado medidas de prevención para evitar deterioro a la salud de la trabajadora. Dicho documento se encuentra en poder de la tutelante y éste no ha sido entregado de vuelta al personal correspondiente.
- Solicita negar las pretensiones de la acción tras considerar, no ha vulnerado los derechos fundamentales aducidos por la actora.

SEGUROS BOLÍVAR, señaló:

- No ha trasgredido derechos fundamentales enunciados por la accionante.
- De igual manera, de las pretensiones de la acción advierte estar a cargo de la empresa empleadora la reubicación de la solicitante y, a la ARL no le compete dicha función.
- Por lo cual, solicita declarar improcedente la acción invocada frente ellos y pide su desvinculación de la misma.

CAFAM, indicó:

- No tiene vínculo laboral con la actora, por esto no ha vulnerado derechos fundamentales argumentados en escrito primigenio. Por esta razón, solicita su desvinculación del trámite constitucional.

El MINISTERIO DE TRABAJO, indicó:

- La acción invocada se torna improcedente frente al Ministerio; toda vez que no es ni ha sido su empleador.

- No ha tenido relación laboral con la actora y por ende solicita desvincularlo y exonerarlo de toda responsabilidad, habida cuenta no le ha vulnerado derecho fundamental alguno.

La SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD, señaló:

- La acción invocada se torna improcedente frente a dicha entidad por cuanto no ha vulnerado derechos fundamentales a la actora y carece de legitimación en la causa por pasiva. Finalmente, pide su desvinculación.

La SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, alegó:

- Falta de legitimación en la causa por pasiva y requirió su desvinculación de la presente acción porque la violación a derechos que se alega como conculcados, no deviene de una acción u omisión atribuible a la Superintendencia.

Con la acción y contestaciones, siendo este Despacho competente para decidir, procede al efecto, previas las siguientes,

### III. CONSIDERACIONES

#### III.1. PROBLEMA JURÍDICO.

Corresponde dilucidar en este caso, si: (i) la acción invocada procede, (ii) establecer la posible vulneración a derechos fundamentales por la empresa al no acceder la solicitud de reubicación del puesto de trabajo en los términos de la accionante.

#### III.2. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL.

La Constitución de 1991 determinó la organización del Estado colombiano, estableciendo que debía fundamentarse en los principios sociales de Derecho, implicando cada una de las instituciones que lo componen deberán estar sujetas a una serie de directrices procesales encargadas de permear todo el ordenamiento jurídico.

De esta manera, se limita y controla el poder estatal con el fin de salvaguardar los derechos de los asociados para hacerlos efectivos, dejando de ser simples

postulados retóricos y cobrar vida en el marco de las relaciones materiales de la comunidad.

Las características fundamentales del estado de derecho son las actuaciones y los procedimientos, ya sean judiciales o administrativos, los cuales están sujetos a lo dispuesto en los postulados legales.

Por lo anterior, los principios y derechos constitucionales irradian a todo el ordenamiento jurídico un espíritu garantista, pues buscan la protección y realización del individuo en el marco del Estado al cual se asocian.

En ese orden, la acción de tutela establecida en el artículo 86 de la Carta Superior, constituye el instrumento idóneo de toda persona para lograr la garantía y protección de sus derechos fundamentales cuando resulten o sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad o de un particular en los casos regulados para el efecto.

La materialización de los principios que conforman el Estado de Derecho a través de este procedimiento especial es lograr a través un pronunciamiento judicial restaurar la prerrogativa esencial conculcada o impedir la amenaza que se presenta y/o configure.

La acción de tutela es el mecanismo idóneo para lograr la salvaguarda constitucional de los derechos fundamentales; no obstante, es un mecanismo subsidiario y residual. Esto es, que procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para lograr que sean protegidos sus derechos, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (numeral 1º del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991).

Este mecanismo de protección puede ser ejercido por la(s) persona(s) que considere(n) conculcado o amenazado uno de sus derechos fundamentales, quien podrá actuar por sí misma o a través de Representante, Agente Oficioso o inclusive el Defensor del Pueblo y los Personeros Municipales (artículo 10 del Decreto 2591 de 1991).

También puede iniciarse ante violación o amenaza de cualquier autoridad administrativa o inclusive de algún particular en los casos especiales de prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés

colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

Ahora bien, frente a la procedencia de la acción de constitucional para exigir el pago de incapacidades laborales, reiteradamente ha sostenido la jurisprudencia, la finalidad de la tutela de amparar, corregir o prevenir los actos u omisiones de las autoridades públicas que impliquen violación o amenaza de los derechos constitucionales plenamente establecidos. Se hace extensivo contra particulares, cuando de ellos proviene la conducta mediante la cual se quebranta el derecho o se atenta contra él, si su actividad afecta grave y directamente el interés general, o el solicitante se encuentra en estado de subordinación o indefensión, conforme lo prevé el Artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

De esta suerte, la acción de tutela no ha sido instituida para provocar la iniciación de procesos o trámites alternativos o sustitutivos de los ordinarios o especiales, o de las actuaciones que deban surtirse dentro de los mismos, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni para crear instancias adicionales a las existentes, como tampoco para reemplazar los recursos ordinarios o extraordinarios establecidos en el ordenamiento ritual que dejaron de impetrarse, o que aún no se han interpuesto, según fuere el caso.

La tutela, tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio Artículo 86 de la Constitución Nacional indica, el cual no es otro que brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respecto efectivo de los derechos fundamentales que la Carta misma le reconoce.

### III.3. CASO CONCRETO.

Analizado el caudal probatorio frente a las súplicas de la tutela y las respuestas allegadas al plenario con las documentales que las respaldan, se establece por el Despacho, lo siguiente:

Frente al punto central de la solicitud de reubicación del puesto de trabajo en el que actualmente se desempeña la actora como Supervisora del Call Center, se evidencia, tanto la petición al respecto, como las recomendaciones médicas que se han hecho por el Galeno tratante por su estado de salud diagnosticada con “asma bronquial”, que consta en los apartes de la Historia Clínica aportada por la accionante con el escrito primigenio.

De igual manera, acreditadas las recomendaciones laborales emitidas por el Médico tratante para evitar el deterioro de su estado de salud, las cuales fueron puestas en conocimiento de su empleador a través de correo electrónico de 15 de julio de 2019, documental que fue allegada por la tutelante.

Aunado a estos documentos, aduce la actora que a la fecha de presentación de la tutela 11 de junio de 2020, no ha obtenido respuesta a la solicitud de reubicación del puesto de trabajo elevada el pasado 15 de julio de 2019.

Se evidencia en este caso, de las fechas que anteceden, que el trámite constitucional se activó después de transcurridos **casi once meses después de la solicitud de reubicación**, resultando evidente, la accionante **no cumplió para su ejercicio el requisito de inmediatez**, el cual está establecido por la jurisprudencia constitucional.

Se ha enfatizado, el mecanismo de amparo, pese a no tener un término de caducidad expresamente señalado en la Constitución o en la ley, "*procede dentro de un término razonable y proporcionado*", contado desde el momento en que se produce la vulneración o amenaza del derecho y teniendo en cuenta las particularidades de cada caso.

En reiteradas oportunidades, la Corte ha estimado el término de **6 meses** constituye el punto de partida para establecer la inmediatez de la tutela. Por tanto, la mora en la activación de este trámite excepcional, la inhabilita como mecanismo transitorio e inmediato para evitar un perjuicio irremediable y conjurar la amenaza o violación de derechos fundamentales.

Dentro de ese contexto, el trámite excepcional para la solicitud de reubicación no cumple el requisito de inmediatez para conjurar daño irreparable conforme los parámetros analizados, pues superó por mucho el término indicado en la jurisprudencia constitucional.

No se justifica en forma alguna la tardanza en la solicitud o acredita mediar acontecimiento que le impidiera instaurar y/o adelantar oportuna y en debida forma este mecanismo especial. O, por lo menos, en un término razonable.

Aunado a ello, frente a los derechos fundamentales al trabajo, la salud y debido proceso argumentados por la actora como presuntamente conculcados por ESTRATEGIAS CONTAC CENTER COLOMBIA UNISONO, se ha encontrado de las pruebas documentales aportadas por la empresa con su escrito de contestación que en atención a la solicitud de reubicación de puesto de trabajo y recomendaciones médicas comunicadas por la señora GISSELA SILGADO MORENO el pasado 15 de julio de 2019, se han adoptado medidas tendientes a proteger su actual estado diagnosticado.

Al respecto y contrario a lo afirmado por la parte interesada en la tutela, esta Compañía ha tomado sendas medidas en cuanto a la ubicación del lugar en el cual realiza sus tareas, como quiera que le han asignado un sitio lejos de ventanas y sin aire acondicionado.

Adicionalmente, le han entregado herramientas para minimizar las exigencias laborales en su campo como lo han sido campanas y palmas plásticas con el fin de evitarle forzar la voz.

Se ha puesto a su disposición parte del personal para su ayuda exclusiva, se le asignó un ascensor de su uso único para evitarle subida y bajada de escaleras y se cambió la jornada laboral con el fin de propender en salida de la Corporación en horas que en lo posible le sean menos gravosas a su patología.

Se denota del comportamiento de la empresa que no se ha vulnerado el derecho al trabajo puesto que sigue en el desempeño del mismo con ayuda adicional de personal.

Frente al derecho a la salud tampoco se comprueba a esta instancia se esté vulnerando porque no se aporta evidencia médica actualizada de estar sucediendo un deterioro o afectación en su patología con ocasión de su labor. Por contraste, la empresa acredita haber atendido y seguido las recomendaciones médicas.

Para el efecto, elaboró y adoptó un protocolo riguroso, analizado y con apego a las prescripciones del Médico tratante, el cual según se informa, está en poder de la actora sin haber sido objetado de manera alguna por cuanto no se ha pronunciado, ni lo ha regresado con acotación total y/o parcial sobre sus condiciones laborales actuales, si fueron cumplidas o mejoradas o no, en acatamiento a las recomendaciones de su médico.

Así, no hay evidencia para esta instancia que contradiga estas aseveraciones de la contratante respecto de tales medidas, si están tomadas o no, si son las adecuadas o efectivas para responder a las recomendaciones del Galeno en acondicionar a la tutelante en sus requerimientos médico-laborales.

Ahora, si lo que pretende la actora es una nueva reubicación o cambio de cargo debido a la campaña que le fue asignada, luego del 27 de octubre de 2019, fecha en la que se reintegró tras su incapacidad médica, resulta en un todo improcedente por cuanto no se trata de que la trabajadora escoja según su parecer el lugar o las tareas que desea realizar.

Se entiende, el empleo debe ser desempeñado en las labores que requiera la parte contratante y le sean asignadas a la trabajadora, pues de lo contrario para la resistencia, escogencia o negativa, debe mediar el criterio médico actualizado en el que se establezca la no conveniencia para su salud de lo que esté adelantando y se justifique el cambio con razones salud comprobadas.

Se itera, hasta el momento la entidad ha atendido las recomendaciones que emitió su médico el 15 de julio de 2019 y para este minuto no existe prueba de perjuicio alguno con el trabajo que deba llevar a cabo anexando nuevas órdenes o disposiciones que determinen deterioro en su salud por carga laboral actual y por ende se vean nuevas recomendaciones sobre este tema.

Con todo se concluye, no se allegaron elementos demostrativos respecto de un actuar inadecuado de la entidad accionada que le estén ocasionando perjuicio irremediable a la actora y deban ser atendidos de manera inmediata a través de la orden de tutela.

No gustarle o convencerle las medidas adoptadas hasta este instante por su empleadora, no demuestra falencias en los protocolos seguidos para estar acordes con su salud ni constituye quebranto al debido proceso, pues es imperativo no solo afirmar, sino acreditar las siguientes exigencias, que:

*“... (i) sea inminente, es decir que produzca, de manera cierta y evidente, la amenaza de un derecho fundamental; (ii) imponga la adopción de medidas urgentes para conjurarlo; (iii) amenace gravemente un bien jurídico que sea importante en el ordenamiento jurídico y; (iv) dada su urgencia y gravedad, imponga la impostergabilidad del amparo a fin de garantizar*

*el restablecimiento del orden social justo en toda su integridad, pues, de lo contrario, la acción se torna improcedente...*<sup>1</sup>, supuestos que, se insiste, no se verifican en el caso *sub-examine*.

En esta actuación, la actora no presenta el perjuicio inminente e irremediable que requiera una actuación inmediata con la acción como mecanismo transitorio para evitar la consumación de un daño de estas características.

Téngase en cuenta, es carga de la gestora exponer y presentar la evidencia de las razones por las cuales ha sufrido una afectación irreparable para precisar por qué el medio judicial ordinario no es eficaz para proteger sus derechos fundamentales.

Al menos, propender por hacer evidentes los hechos que argumenta y le permitan al juez deducir la existencia del mismo, tal como se expuso en la Sentencia T-377 de 2011, *“no obstante la informalidad del amparo constitucional, quien pretenda acudir a la tutela, debe presentar y sustentar los factores a partir de los cuales se configura el perjuicio irremediable, ya que la simple afirmación de su acaecimiento hipotético es insuficiente para justificar la procedencia de la misma”*.

En el *sub-lite*, no se logra establecer situación que cristalice la posible transgresión a los derechos fundamentales y/o la necesidad de la incursión del Juez de tutela para resolver una controversia de orden laboral por esa vía

Corolario de todo lo expuesto, esta Sede Judicial negará el amparo constitucional deprecado.

#### IV. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Veinticuatro (24) Civil de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### V. RESUELVE:

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-210 de 2011.

**PRIMERO: NEGAR** la acción de tutela, a la señora **GISELA SILGADO MORENO**, identificada con Cédula de Ciudadanía No. 40.092.345, por las razones señaladas en la parte motiva.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** este fallo a las partes intervinientes por el medio más expedito y eficaz, en la forma prevista por el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** La presente decisión podrá ser impugnada, dentro de los tres días siguientes a su notificación, en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Si esta providencia no fuere impugnada en tiempo oportuno, envíese la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



**DIANA GARCÍA MOSQUERA**  
Juez

z.k.