REPÚBLICA DE COLOMBIA – RAMA JUDICIAL

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL - CALI
SALA DE DECISIÓN LABORAL

PROCESO	ORDINARIO LABORAL DE PRIMERA INSTANCIA
DEMANDANTE	YAMILETH LARRAHONDO MELESIO
DEMANDADO	BANCO DE BOGOTA S.A..
RADICACIÓN	76001310501320180019401
TEMA	INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO INJUSTO
DECISIÓN	SE CONFIRMA LA SENTENCIA CONDENATORIA APELADA.

AUDIENCIA PÚBLICA No. 315

En Santiago de Cali, a los veintinueve (29) días del mes de julio de dos mil veintidós (2022), el magistrado ponente **GERMÁN VARELA COLLAZOS**, en asocio de sus homólogos integrantes de la sala de decisión laboral, **MARY ELENA SOLARTE MELO** y **ANTONIO JOSÉ VALENCIA MANZANO**, se constituyeron en audiencia pública con el objeto de proferir la siguiente sentencia escrita, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la ley 2213 del 13 de junio de 2022, en la que se resolverá el recurso de apelación interpuesto por el apoderado del **BANCO DE BOGOTA S.A.** contra la sentencia No. 072 del 23 de marzo de 2020, proferida por el Juzgado Trece Laboral del Circuito de Cali.

SENTENCIA No. 235

I. ANTECEDENTES

YAMILETH LARRAHONDO MELESIO demanda al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** con el fin de que se declare que entre ellos existió un contrato de trabajo a término indefinido y que terminó de manera unilateral por parte del empleador sin justa causa. Pide que se condene a la demandada a pagarle la indemnización por despido injusto, la indemnización moratoria consagrada en el artículo 65 del C.S.T., la indemnización por perjuicios inmateriales vulnerados con su actuación y la indexación.

Como fundamento de las pretensiones expone que se vinculó con Megabanco Sociedad absorbida por el Banco de Bogotá S.A. desde el 4 de junio de 2002, por un período de 14 años y 10 meses.

Indica que durante ese tiempo desempeñó diferentes cargos, y por su desempeño fue promovida varias veces a dependencias superiores; que el 12 de julio de 2012 se presentó a una nueva convocatoria que el banco demandado lanzó, la cual se denominaba “Vivienda”, cuya dependencia hacia parte de la Dirección de Productividad Operativa en Bogotá, quedando seleccionada para dicho cargo en la ciudad de Cali; que trabajó en dicho cargo alrededor de 3 años, que dicha oficina manejaba regularmente 200 operaciones de crédito, y que la finalidad era de asesorar a los clientes de forma personalizada respecto de todo el trámite de vivienda.

Señala que tenía a su cargo, un asesor front, un auxiliar operativo, un auxiliar de recepción y una cajera; que al año de haberse efectuado el lanzamiento del proyecto vivienda, en la estructura operativa se debieron incrementar tres asesores front y un supernumerario, pero que ello nunca se hizo; que en dicha

dependencia se manejaban 48 oficinas, pero que empezaron a manejarse otras fuera del perímetro de Cali.

Que se empezó a ofrecer un nuevo producto denominado “crédito constructor” para el financiamiento a las constructoras de la región; que dicho producto también se expandió y también financió a la Constructora Buenavista en Yumbo, a la Constructora Mejor Vivir en Candelaria, a la Constructora IC prefabricados en Jamundí y a la Constructora Moreno en Palmira, por lo que solicitó incrementar inmediatamente el personal de trabajo y equipos tecnológicos debido al alto volumen de asuntos por tramitar, teniendo en cuenta que todas las operaciones que se iban a legalizar y a procesar serían en dicho centro, que como respuesta a su solicitud le indicaron que todas las legalizaciones no se harían a la vez, que por ende las operaciones se podían atender de manera oportuna; que cuando inició el desarrollo de los proyectos estos empezaron a presentar demoras en su fase inicial, retrasando el cronograma previsto para el año 2017.

Indica que el 27 de junio de 2016 salió a disfrutar de sus vacaciones; que durante dicho período se inició el primer bloque de créditos con la Constructora Buenavista; que al llegar a 120 créditos se debía contactar a cada cliente para que se acercara a iniciar el proceso de legalización, de acuerdo con las condiciones del programa gubernamental.

Que durante este período de vacaciones se solicitó apoyo adicional en recursos y personal para que se manejara este primer envío, el cual fue apoyado por el asesor Jhon Alexander Álvarez.

Manifiesta que, al regresar de sus vacaciones, las constructoras en forma simultánea comenzaron con el proceso de legalización, llegando a superar los 900 casos en el centro especializado en vivienda; que de esta manera tenían trabajo adicional, ya que se contaba con la misma cantidad de empleados; y que adicionalmente se presentó internamente en el banco un cambio de modelo operativo para realizar el proceso, por lo que debían trabajar horas extras, hasta 20 horas, como los sábados.

Que el 4 de octubre de 2016, la Gerente de la Zona Cali del Banco emitió un correo dirigido a la Dra. Martha Leonor Rodríguez, Gerente Comercial Banca de Vivienda, en donde le manifestó su inconformidad no solo con los desembolsos respecto a los programas de vivienda, sino también en la atención a los requerimientos por parte de las constructoras, indicándole que el personal con el que en ese momento contaba no era suficiente para atender el gran volumen de asuntos.

Indica que en noviembre de 2016 el CEV (Centro Especializado de Vivienda) pasó al área comercial, lo que generó grandes cambios con respecto al procedimiento que se venía realizando, ya que cambiaron los permisos de usuarios, forma de trabajo, lo que ocasionó retrasos en los procesos, por lo que no se podía avanzar con los clientes como personas naturales, ya que no se tenía personal ni equipos para ello.

Que acudió por correo a varias instancias como a recursos humanos, que se entrevistó con el Dr. Duván Idárraga, con la psicóloga Sara Villegas, con el director de la región, solicitando incrementar el número de funcionarios que pudieran apoyar la labor.

Aduce que, los días 13 de junio y 28 de septiembre de 2016 solicitó a Alfredo Fonseca, jefe de sección del centro de procesos operativos de vivienda, dos funcionarios adicionales para realizar la legalización de los proyectos financiados “VIPA” y de las constructoras Mejor Vivir y Buenavista; que, de igual forma, los días 4 de octubre y 3 de noviembre de 2016 solicitó a Martha Leonor Rodríguez dos funcionarios de apoyo para escaneo y diligenciamiento de documentos.

Que a principios de noviembre de 2016 se logró tener una asesora de Medellín, que apoyara, sin embargo no fue suficiente, porque era limitada su función al no tener la documentación y falta de experiencia en la línea VIPA.

Señala que cada asesor podía manejar 110 casos con total seguimiento, pero que llegó un momento en que cada uno manejaba entre 200 a 280 asuntos; que así mismo, se incrementaron los desembolsos, en promedio de 20 por persona a 100, lo que implicaba una dedicación especial, por lo que nuevamente el 29 de noviembre de 2016 realizó una nueva solicitud de personal a Idárraga, director administrativo.

Aduce que debido al alto volumen de asuntos sin resolver y sin obtener respuestas a sus solicitudes, su salud se afectó, por lo que tuvo que acudir a la Clínica Salud Florida el 04 de diciembre de 2016 donde fue diagnosticada con vértigo, por lo que se le dio un día de incapacidad como igualmente el 05 de diciembre, donde se le dieron 7 días de incapacidad con reposo absoluto, siendo reemplazada por la coordinadora del CEV de Bogotá, quien apoyaba el proceso, pero que las funciones encargadas no las

realizó completamente porque trabajaba solamente 3 o 4 días a la semana.

Manifiesta que se reintegró a sus labores el día 12 de diciembre de 2016 y que para ese día tenía más de 300 correos por leer y documentos por gestionar, empeorando así su estado de salud, por lo que tuvo que ser trasladada a la Clínica de Occidente, donde le dieron 2 días de incapacidad.

Que por los continuos exámenes médicos que debía someterse, el otorrinolaringólogo Fernando Emilio Silvia le prescribió una incapacidad por otros 5 días, es decir del 19 de diciembre al 23 del mismo mes y año 2016.

Que durante el período que estuvo incapacitada, la jefe, Martha Leonor Rodríguez, gerente comercial banca de vivienda, telefónicamente se comunicaba con ella para acosarla e insultarla, que tenia un trato duro, incomprensible y humillante, utilizando palabras denigrantes, al punto de decir que como persona no servía, atentando contra su buen nombre y generándole más tensión, sin respetar su estado de salud e incapacidad.

Que el 28 de diciembre de 2016 recibió una llamada telefónica de la Dra. Rodríguez, informándole que debía salir a vacaciones ese mismo día y entregar su puesto de trabajo a Patricia Álzate, quien en su momento era la persona encargada de reemplazarla, mientras ella se encontraba en incapacidad.

Argumenta que, la empresa la estaba obligando a salir a vacaciones sin un previo aviso, ya que de conformidad con lo establecido en el artículo 187 numeral 2º el empleador tiene que

dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación, la fecha en la cual se le concederá las vacaciones, máxime, si ella ya había disfrutado de ellas, en ese año, del 27 de junio al 19 de julio, lo que es claramente injustificado.

Manifiesta que cuando regresó a su puesto de trabajo no tenía acceso al sistema de cómputo, ni autoridad en la oficina, como lo venía haciendo antes de incapacitarse, por lo que tenía que ocupar la silla de atención al cliente.

Que al día siguiente a su reintegro le informaron que debía presentarse a diligencia de descargos el día 31 de enero de 2017 dentro de un proceso de despido, que en dicha citación se afirma que hay presuntas inconsistencias en las labores a su cargo, como fallas operativas; y posteriormente debió presentarse a ampliación de descargos el 07 de febrero de 2017.

Que en la terminación unilateral del contrato con justa causa el día 21 de febrero de 2017, como en la apertura formal del proceso disciplinario, el Banco fundamenta su decisión en los artículos de las siguientes normas: artículo 58 del CST Obligaciones Especiales del trabajo, artículo 60 Prohibiciones de los Trabadores, artículo 62 Literal a) numeral 6), reglamento interno de trabajo: artículo 76 numeral 6, artículo 77 numeral 3 y 10, artículo 87 numeral 11, artículo 102 literal f numerales 2 y 5, que refiere eventos y situaciones que no tienen que ver con el motivo de despido.

Que la notificación de su despido se dio sin cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 62, pues siendo principalmente pertinente la causa de despido el numeral 9º del literal a) del mismo artículo,

era indispensable realizar un preaviso al trabajador, el cual jamás fue dado.

Que debido a su despido se le ha dificultado vincularse laboralmente con otras empresas, por lo que su familia ha tenido que cubrir los gastos junto a su hija menor, lo cual le ha causado problemas sicológicos.

El **BANCO DE BOGOTA** admite que existió un contrato de trabajo a término indefinido con la demandante, que desde el 4 de junio de 2002 con Megabanco y por sustitución patronal a partir del 1º de agosto de 2006; desempeñándose como jefe del centro especializado de vivienda, aproximadamente 3 años anteriores a la terminación del contrato, siendo su jefe inmediato la Dra. Carolina Duarte y que dicha oficina manejaba regularmente 200 operaciones de crédito.

También aceptó que la demandante tenía en diciembre de 2014, 8 personas operativas y planta comercial que dependía de otra dirección, denominada “Banca Masiva”; que en la dependencia que manejaba la misma en la Ciudad de Cali se atendían 48 oficinas, las cuales se incrementaron a 60, al atenderse otros municipios; que así mismo el producto “crédito constructor” se extendió para un total de 1.000 operadores de vivienda; sin embargo posteriormente aclara que fueron 80 operaciones mensuales aproximadamente.

Que la demandante sí desarrolló diferentes cargos, pero que no siempre realizó una buena función en el centro especializado como lo demuestra en la evaluación del desempeño de enero de 2015 a diciembre de 2015 donde fue calificada con 69 sobre 100,

resaltando su jefe inmediato que la demandante debía reforzar el liderazgo y coaching y se le debía realizar seguimiento mensual y como aspectos a trabajar: "*las relaciones de grupo, el empoderamiento y liderazgo, al igual que la generación de estrategias para logar los resultados para el centro especializado de vivienda"*

Relata que, en la oficina CEV sí se manejaban las operaciones de crédito del banco, pero no de 200 sino entre 50 y 70 operaciones; que respeto de la solicitud que se necesitaba más personal y equipos de cómputo no se señala en qué fecha se hizo dicha solicitud y a qué jefes se les realizó la misma, indicando que en todas las oficinas del país tenían el mismo número de personas laborando en la oficina del CEV, que el email enviado a la demandante fue un solo correo electrónico manifestando una inconformidad que no es demostrada y una solicitud que no se redireccionó de la forma correcta, ya que el banco tenía unos procedimientos para realizar nombramientos y apoyo en caso de requerirse, pues debió demostrar el volumen de trabajo y créditos que lo ameritaban, informando cuántos son los clientes, las constructoras atendidas y los créditos aprobados, para de esta forma ver la necesidad de contratar más trabajadores; que con esto pretende justificar sus faltas, descuidos y negligencias en el trabajo, a tal punto que en muchas ocasiones dejó en cajas y en su archivador documentos relacionados con créditos de diferentes clientes, demorando de esta forma los desembolsos.

Indica que los procesos de legalización de las constructoras no alcanzaron 300 casos donde laboraba la demandante; que las legalizaciones no se efectuaron a la vez y cada una de las operaciones se podían atender una vez fueran ingresadas,

teniendo en cuenta que cada constructora presentaba la documentación de manera independiente y en días diferentes.

Aduce que, si se presentaron cambios en el sistema operario con otros direccionamientos, pero que los mismos ya habían sido informados y retroalimentados todos y cada uno por los funcionarios que trabajaban en el CEV.

Señala que, la demandante se le incapacitó por vértigo, pero que no es una enfermedad relacionada con el trabajo, ya que la causa puede ser consecuencia de alteraciones en el oído, en la conexión nerviosa del oído con el cerebro, en el propio cerebro y otros factores que pueden propiciar su aparición como: mareos, infecciones, enfermedad de meniere, entre otras.

Argumenta que la demandante nunca presentó queja por acoso laboral al Ministerio de Trabajo o informó al Departamento de Recursos Humanos la supuesta llamada y el supuesto acoso al que se vio expuesta por la Dra. Rodríguez, señalando, que está siempre fue intachable su comportamiento para con los trabajadores y colaboradores que tenía a su cargo.

Que preocupada la Dra. Rodríguez por el estado de salud de la demandante, de manera voluntaria le dio unos días de vacaciones con el fin de que descansara y se realizara todos los exámenes médicos que tuviera que practicarse para su recuperación, por lo que considera que no era necesario realizar un preaviso e informar a la demandante por consideración a la misma.

Informa que, las quejas y reclamos por parte de los clientes y gerentes de las constructoras advierten fallos en los procesos que

manejaba la demandante; que así mismo se presentó la situación de la cesión de escritura de JUAN CARLOS PAREDES CAICEDO, cliente que remitió los documentos para continuar el proceso; no obstante, luego de cumplir 1 mes desde el envío de los contratos para firma de las partes no recibió respuesta, ni comunicó el envío de los contratos, situación que denotó la falta de compromiso y diligencia bajo las necesidades de los clientes.

Que las fallas en los procesos fueron reconocidas por la señora LARRAHONDO en la contestación de los descargos de data 13 de febrero de 2017. Que la demandante incurrió en faltas graves que fueron palmadas en la carta de terminación del contrato de trabajo.

Se opone a todas y cada una de las pretensiones de la demanda, solicitando se le absuelva de las mismas. Propone entre otras, las excepciones de prescripción y compensación.

II. SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

El Juez de instancia condenó al pago de la indemnización por despido injusto, absolvió al pago de la indemnización moratoria consagrada en el artículo 65 del CST, como a la indemnización por perjuicios. Consideró que la falta que se le endilgó a la demandante como justa causa para terminar el contrato de trabajo, no constituyó una falta grave; argumentó que tras evaluar el material probatorio obrante en el proceso no se le podía responsabilizar a ella de un trabajo que era en equipo, de la sobre carga laboral que existía en el centro especializado de vivienda para el cual ella era coordinadora, aunado a que ella

para el momento de las quejas presentadas por los clientes se encontraba incapacitada y posteriormente en vacaciones, las cuales ya había disfrutado en esa anualidad.

III. RECURSO DE APELACIÓN

El apoderado judicial del **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** presenta recurso de apelación y solicita se revoque la condena de pagar la indemnización por despido injusto y las costas procesales.

Sustenta el recurso en que el contrato de trabajo con la demandante se dio por terminado de una forma legal y justificada, realizando un procedimiento disciplinario; que se probó con los descargos, el código ética y buena conducta, manual de conducta, manual de funciones, que la misma tenía pleno conocimiento de sus funciones, obligaciones y procedimientos establecidos por el banco, por la amplia trayectoria como funcionaria del área de vivienda; que con las cartas de las constructoras Mejor Vivir y Moreno Tafur, que no fueron tachadas ni desconocidas por la demandante se demuestra su negligencia, falta de comunicación, solución a los desembolsos y a los requerimientos realizados a la misma por las constructoras con las que tenía convenio el Banco de Bogotá, incumpliendo las funciones laborales para las cuales fue contratada.

Especialmente recalca el caso del señor Juan Carlos Paredes de quien se encontraron los documentos en su escritorio sin trámite; que la actora generó perjuicios económicos a los clientes de la dirección de vivienda, por el trámite no oportuno de legalización

de las escrituras, como en el caso del consorcio Moreno Tafur, que sumó un sobrecosto por $5.880.000; que no realizó de manera urgente y oportuna las funciones propias de su cargo, especialmente el proceso de escrituración, ya que la demandante no presentó explicaciones consistentes en los 45 casos que fueron señalados; que no es cierto que la demora en los desembolsos se diera solamente durante las incapacidades y vacaciones, como se diera en la queja del Consorcio Buen Vivir y el Consorcio Moreno Tafur.

Una vez surtido el traslado de conformidad a lo establecido en el artículo 15 del Decreto 806 del 4 de junio de 2020, se presentaron los siguientes:

ALEGATOS DE LA DEMANDADA

El apoderado insiste en que existió justa causa probada para dar por terminado el contrato a Yamileth Larrahondo Melesio, ya que conocía las funciones, directrices y procedimientos del banco, al haber laborado en la entidad 14 años y en el cargo de coordinadora del centro de vivienda de Cali, por espacio de 4 años.

Que se le garantizó todos los derechos a la defensa y al debido proceso; que las causas que se invocaron como fundamento el despido, arrojó claramente la omisión y negligencia evidente en el desempeño de sus funciones.

Que no se demostró claramente a quién o a qué jefe hizo la solicitud de incremento de personal de trabajo, que nunca se demostró la carga laboral con cifras estadísticas que informaran el

supuesto cúmulo de trabajo, ni número de crédito que debía aprobar.

Que con las cartas expedidas por las constructoras Mejor Vivir y Moreno Tafur, se demuestra negligencia, falta de comunicación y solución a los desembolsos y requerimientos realizados a la demandante.

Que respecto de las declaraciones de los testigos NIDIA CHACÓN y CLAUDIA PATRICIA CAMPO traídos por la parte demandante, estas coinciden en manifestar que no conocieron el proceso disciplinario realizado de manera legal por el Banco de Bogotá; que indicaron que había mucho trabajo, pero que nunca manifestaron cuántos créditos manejaba cada asesor, como tampoco informaron si ellas habían enviado correo al jefe de la coordinadora informando la situación.

Que el artículo 62 del CST menciona dentro de sus numerales las justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo por parte del empleador, actuaciones que fueron cometidas por la demandante y probadas con el acta de descargos y el proceso disciplinario.

ALEGATOS DE LA DEMANDANTE

Dice que con la prueba documental y testimonial se demuestran todos y cada uno de los hechos expuestos en la demanda que dio inicio al presente trámite judicial; sostiene que llevaba 14 años trabajando para el banco, que conocía las funciones a su cargo y que contaba con basta experiencia en el tema.

Que quedó demostrado los múltiples requerimientos realizados a la entidad financiera de la necesidad de aumento de planta de trabajadores y de equipos tecnológicos por el alto volumen de trabajo, recibiendo una negativa por parte de la demandada, lo cual quedó demostrado que una sola persona llegó en un mes a descongestionar el trabajo que se había aumentado en 5 veces lo normal.

Que la carga laboral generada no era atendida por el empleador, lo que generó un decaimiento en su estado de salud, provocando vértigo paroxístico, estrés laboral y múltiples incapacidades que generaron ausencia en el puesto laboral, a tal punto de ser reemplazada y obligada a salir a vacaciones en el mes de diciembre del año 2016, catalogadas como el Aquo como “desfavorables” pues eran para su provecho propio.

Que la demandante fue víctima de acoso laboral con constantes llamadas humillantes y groseras por su jefe inmediata; que fue desterrada de su cargo sin mediar razón, que una vez reintegrada, es notificada de descargados basada en fundamentos fácticos y jurídicos irreales y no aplicables a su caso.

IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

Está por fuera de discusión que la demandante se vinculó con Megabanco Sociedad absorbida por el Banco de Bogotá S.A. mediante contrato de trabajo a término indefinido desde el 4 de junio de 2002, el que terminó el día 21 de febrero de 2017 por el empleador, conforme a la carta de despido visible a folio 34 del expediente digital, siendo el último cargo desempeñado de

Coordinadora del CEV de Cali, como quedó dicho en la demanda y fue aceptado en la contestación; así como que la demandante estuvo incapacitada los días 5, 16, 17, 19 al 23 de diciembre de 2016; y que posteriormente en ese mismo mes y año, el día 28 le dieron vacaciones, pese a que en dicha anualidad ya había disfrutado de su período vacacional; una vez reintegrada fue llamada a descargos, con el cual se inició el proceso para dar por terminado el contrato de trabajo aduciendo una justa causa por parte del empleador.

La Sala deberá determinar si están probadas las causas aducidas por el empleador para haber dado por terminado el contrato de trabajo con YAMILETH LARRAHONDO y si las mismas son justas; de ser así, igualmente deberá determinarse si constituyen faltas graves.

Para la Sala, si bien se logró determinar las causas aducidas por el empleador, estás no fueron justas para dar por terminado el contrato de trabajo por parte del empleador a la actora, como tampoco faltas graves. Veamos:

A folios 34 del expediente digital reposa la comunicación del 20 de febrero de 2017 dirigida a la demandante por la jefe de legalización VP comercial de la demandada Isabel Cristina Bolaños, informándole las circunstancias de la terminación del contrato de trabajo, así:

> *"…incurrió en faltas graves de acuerdo a los siguientes hechos:*
> *1. No realizar de manera diligente y oportuna las funciones propias de su cargo como coordinadora comercial del CEV Cali y en particular, no atender de manera oportuna los requerimientos de los clientes generando demoras injustificadas en el flujo de la información sin dar salida a los documentos, como en el caso del*

cliente Juan Carlos Paredes Caicedo de quien se encontraron los documentos en su escritorio sin tramitar.
2. Generar perjuicios económicos a los clientes de la Dirección de Vivienda del Banco de Bogotá por el trámite no oportuno de la legalización de las escrituras, como se presentó en le caso del Consorcio Moreno Tafur que ha sumado un sobrecosto por valor de $5.880.000.
3. No realizar de manera diligente y oportuna las funciones propias de su cargo como coordinadora comercial del CEV Cali y en particular, no tramitar oportunamente el proceso de escrituración, situación sobre la cual usted no presenta explicaciones como se evidenció en los más de 40 casos que le fueron presentados.
4. No realizar de manera diligente y oportuna las funciones propias de su cargo como coordinadora comercial del CEV Cali y en particular, no tramitar la normalización de garantías generando el bloqueo de los convenios.
5. *No realizar de manera diligente y oportuna las funciones propias de su cargo como coordinadora comercial del CEV Cali y en particular, demorar en forma injustificada el envío de reportes de desembolsos, situación que no es cierto que se presentó sólo durante la ausencia laboral, como se evidencia en la queja presentada por la constructora Buen Vivir y el Consorcio Moreno Tafur…"*

Veamos cada una de las causales que se endilgan a la demandante en la carta de despido:

1. No realizar de manera diligente y oportuna las funciones propias de su cargo como coordinadora comercial del CEV Cali y en particular, no atender de manera oportuna los requerimientos de los clientes generando demoras injustificadas en el flujo de la información sin dar salida a los documentos, como en el caso del cliente Juan Carlos Paredes Caicedo de quien se encontraron los documentos en su escritorio sin tramitar.

En diligencia de descargos vista a folio 102 y SS del expediente digital, la demandante manifestó que:

"… ¿Indique si dentro de los procesos que usted maneja, validó el del cliente JUAN CALOS PAREDES CAICEDO CC 16789109 CASO 7093836?
Si, es una operación de crédito leasing que estaba a cargo del ejecutivo, inicialmente había sido atendido por María Alexandra García, conozco porque el 22 de noviembre, la señora Nelly

Elizabeth Fuque auxiliar de la unidad operativa envío un correo donde adjuntaba una sección de contratos para firmar por parte del cliente, en ese mismo día lo contactó para su respectiva firma y autenticación, se direccionó el correo a la Oficina Valle del Lili donde el cliente le quedaba cerca reclamar los documentos, posteriormente el 29 de noviembre el tío del cliente se acercó al CEV a entregar los documentos sin embargo la ejecutiva a cargo responsable del proceso se encontraba ocupada con otros clientes y procedí a darle apoyo al recibir los documentos al tío del Señor Juan Carlos, los revisé y evidencié que no estaba correctamente diligenciados y notifiqué cuales eran los errores, el señor se fue del CEV quedando de subsanar, posteriormente me ausente por incapacidad y no volví a tender al señor, la incapacidad fue del 5 al 11, del 16 al 17 y del 19 al 23 de Diciembre, no recibí los documentos como tampoco hay un correo o un acuse de recibido donde el cliente evidencia que me los entregó, el cliente los entregó en el Centro pero no a mí, esto no es mi responsabilidad sino del ejecutivo a cargo del proceso.
¿Frente al caso del cliente anterior, nos puede describir cuál fue su actuación?
El 29 de noviembre atendí al tío del sr. Juan Carlos brindando apoyo al ejecutivo debido a que se encontraba atendiendo varios clientes, recibí el documento y no estaba correctamente diligenciados, por lo cual los devolví. Nos puede indicar por qué el cliente luego de un mes de haber enviado los documentos para continuar con el proceso, no recibió una respuesta oportuna, ¿dejando en evidencia su desinterés y compromiso para las necesidades de los clientes? NO podemos hablar de un mes, porque el tiempo que yo lo atendí le brindé respuesta y posteriormente no me encontraba en la oficina, estaba ausente por incapacidad"

Argumentó el banco que el cliente JUAN CARLOS PAREDES CAICEDO remitió los documentos para continuar el proceso de escrituración; no obstante, luego de cumplir 1 mes desde el envío de los contratos para firmar no recibió respuesta, ni comunicó el envío de los contratos, situación que denota la falta de compromiso y diligencia bajo las necesidades de los clientes. Al respecto indicó la actora que dio tramite inicial al mismo, y que posteriormente se encontraba incapacitada; de los testimonios de Nidia Chacón y Claudia Patricia Campo, rendidos en el

proceso se observa que coinciden en manifestar que había mucho cúmulo de trabajo, que las personas que dependían de la demandante siempre manifestaban a la misma que debía haber más personal que atendiera los procesos, que YAMILETH trataba de realizar sus funciones, que desconocieron llamados de atención o quejas hacía la misma.

La Sala considera que no se le puede endilgar a la actora ninguna responsabilidad al respecto, ya que de acuerdo con lo indicado por ella en la diligencia de descargos, y que no fue controvertido por demandada, en data 29 de noviembre de 2016 la misma atendió al tío de JUAN CARLOS CAICEDO, indicándole que los mismos no se encontraban debidamente diligenciados, es decir, le fueron devueltos, por lo que debía ser nuevamente presentados; y para el mes de diciembre la misma no se encontraba en el banco, ya que se encontraba incapacitada por los días: 5, 16, 17, 19 al 23, y el 28 de diciembre el banco la envío a vacaciones hasta el 24 de enero de 2017, ya citándola a diligencia de descargos para el 31 de enero de 2017; por lo que respecto de este punto no se le puede otorgar responsabilidad alguna. Pasemos al segundo.

> *2. Generar perjuicios económicos a los clientes, por el trámite no oportuno de legalización de escrituras, como se presentó en el caso del Consorcio Moreno Tafur que ha sumado un sobrecosto por valor de $5.880.000.*

Respecto a este hecho, la demandante indicó en la diligencia de descargos:

> *Informe por qué clientes como Consorcio Moreno Tafur y Mejor Vivir Constructora, se comunican con la Dirección de Vivienda informando que están preocupados por el bajo volumen de desembolsos, ¿proceso el cual está a su cargo?*

Básicamente con las dos constructoras, los casos que estaban y están tenían unos términos de vencimiento para cumplir de acuerdo al programa que estaban inscritos y tenían unas condiciones especiales para recibir beneficios hasta diciembre 31 de 2016.¿Por qué si usted debe velar por proceso de desembolso bajo los acuerdos establecidos con las empresas, esto no se está cumpliendo?
Si, se cumplieron, se hizo toda la gestión para realizar los desembolsos, había un gran volumen en el CEV, de estos casos para cumplir, todo el equipo estaba enfocado a cumplir estos términos los cuales se cumplieron según lo pactado en el programa.
¿Es consciente que al vencimiento de términos afecta a nuestros clientes, en especial al consorcio Tafur que ha sumado un sobrecosto por valor de $5.880.000 y que esto afecta de manera directa la relación con el cliente?
No tengo conocimiento de ese costo."

De lo manifestado por la demandante, en la diligencia de descargos, no se observa que la misma acepte que hubo respecto a los tramites con la constructora algún retraso, por el contrario, afirma que esos términos se cumplieron según el programa pactado y manifiesta que desconoce el sobrecosto asumido por el Consorcio Tafur.

A folio 372 y siguientes del expediente digital se observa correo electrónico sobre acumulado de desembolsos al corte 26 de diciembre, de data 29 de diciembre de 2016 en el que se indica:

"*Este cliente ya no está considerando el crédito constructor debido a los problemas que tenemos en el individual…que teníamos casos que se tardaron más de 3 meses y no se tramitaban porque nadie hacia seguimiento al trámite en el banco…"*
Muchas gracias, por la información, pero es preocupante que hoy 28 de diciembre reporten desembolsos del 16 y 22 de diciembre, internamente la constructora tiene unos procesos para la entrega de vivienda…"

Del anterior correo electrónico, se avista, que se habla de los desembolsos del mes de diciembre del año 2016, mes en el que

la demandante como se ha indicado en líneas anteriores, estuvo incapacitada y en vacaciones, por lo que no se le puede responsabilizar de dichos cúmulos de desembolsos, sumado a lo ya dicho.

Las testigos Nidia Chacón y Claudia Patricia Campo coinciden en afirmar que desconocen si el Consorcio Tafur realizó algún requerimiento o presentó queja alguna, como tampoco conocen si los mismos tuvieron algún sobre costo por vencimiento de términos.

Por lo anterior, tanto de la prueba documental como testimonial, en este punto en concreto, considera la Sala no puede recaer sobre la demandante dicha responsabilidad, ya que no se encontró probado los retrasos en dicho proceso, las quejas fueron presentadas en ausencia de la misma por incapacidad y vacaciones en el mes de diciembre, como tampoco el sobrecosto que tuvo que cubrir el Consorcio antes referido. Vamos al tercer punto

> *3. No realizar de manera diligente y oportuna las funciones propias de su cargo como coordinadora comercial del CEV Cali y en particular, no tramitar oportunamente el proceso de escrituración, situación sobre la cual usted no presenta explicaciones como se evidenció en los más de 40 casos que le fueron presentados.*

En cuanto a los retrasos en los procesos en general, se debe reiterar que la responsabilidad no puede recaer en la demandante, cuando la mayor responsabilidad la tuvo el mismo banco, ya que en la contestación a la demanda acepta que los trámites se incrementaron, por lo que se considera, omitió los

requerimientos de la actora, en cuanto contratar más personal para cubrir dicha demanda de trámites.

A folio 44 del expediente digital se avista correo electrónico de data 13 de junio de 2016 de CEV Cali Jefe de Operaciones-Banco de Bogotá (Larrahondo Melesio, Yamileth) para Fonseca Ponguta, Alfredo en el que se indica:

> "*le solicito su gentil colaboración en validar la autorización de un apoyo especial de dos funcionarios adicionales durante estos 3 meses que se va a realizar las legalizaciones de los proyectos financiados VIPA para las constructoras Mejor Vivir y Buenavista para un total de 688;* así mismo se avista correo de data 28 de septiembre de 2016 a folio 46, en que se expresa: "*Le solicitó su gentil colaboración en validar el apoyo de 2 personas adicionales al CEV, con el fin de gestionar y atender oportunamente la demanda creciente que se presenta a diario con el tema de los desembolsos de las VIPAS. A diario se están recibiendo en promedio 50 operaciones para desembolso, adicionalmente se van a iniciar legalizaciones de las constructoras Mejor Vivir y Buenavista faltan 51 casos. Las constructoras requieren que estos casos se realicen en el menor tiempo posible…Teniendo en cuenta el número de operaciones que faltan por desembolsar, las constructoras requieren en el mes de octubre y parte de noviembre finalizar con las condiciones exigidas en el programa, con el número de funcionarios que actualmente cuenta el CEV no se puede cubrir a cabalidad con los tiempos definidos para el proceso sin que afecte el normal funcionamiento de los otros casos".*

Lo precedente guarda respaldo con lo señalado por las testigos Nidia Chacón y Claudia Patricia Campo en sus declaraciones, quienes indicaron que siempre expresaron a su jefe inmediato YAMILETH LARRAHONDO la falta de personal para apoyar los procesos, que había mucho cúmulo de trabajo, que no se dieron cuenta de llamados de atención o queja contra la demandante, y que está realizaba de la mejor manera sus funciones, que al reintegro de la demandante no se le permitió ocupar su puesto;

aunado a que el banco tuvo quejas por los desembolsos como se observa a folios 92 y SS, en el mes de diciembre de 2016, mes que en su mayor parte estuvo la demandante incapacitada por los días 5, 16, 17, 19 al 23, y 28 de diciembre la demandada la envío nuevamente a vacaciones hasta el día 24 de enero de 2017, ya habiendo gozado de las mismas; citándola a diligencia de descargos el día 31 de enero de 2017, en la cual en la misma, contrario a lo asevera la demandada, no confesó falta alguna, por lo que tampoco esta falta puede recaer sobre la demandante.

> *4. No realizar de manera diligente y oportuna las funciones propias de su cargo como coordinadora comercial del CEV Cali y en particular, no tramitar la normalización de garantías generando el bloqueo de los convenios.*

Respecto de los bloqueos, en la diligencia de descargos se le preguntó a la demandante:

> *¿Por qué desde el 21 de noviembre de 2016 no se obtiene respuesta del proceso del cliente GUSTAVO ADOLFO CHANTRE identificado con CC. 6.394.752?*
> *Con el caso del Sr. GUSTAVO ADOLFO CHANTRE en su momento la constructora presentaba bloque en su cupo para el desembolso debido a que las garantías estaban pendiente por normalizar, lo que no permitió realizar el desembolso con boleta.*
> *¿Sí las constructoras están bloqueadas, usted a quién debe informar para que tenga en cuenta el por qué no se desembolsa?*
> *Se notifica a la persona que está encargada en la constructora que están bloqueados por el tema de garantías.*
> *En la pregunta anterior, usted informa que se notifica a la persona encargada de la constructora, ¿indique el medio por el cual lo realiza y si lo ejecutó para el caso del cliente Gustavo Adolfo Chantre?*
> *Lo realicé por correo electrónico previamente a esta solicitud, debido a que habían ingresado otras operaciones y ellos tenían este bloqueo y con el caso el Señor Gustavo, me contacté con la persona encargada y le volví a hacer mención…"*

La actora manifiesta que cuando se dieron los bloqueos, ella comunicó a la persona encargada, es más, respecto del señor Gustavo Adolfo Chantre manifiesta el por qué se dio el bloqueo, que informó del mismo a la persona encargada, siendo un trabajo en equipo como lo indicó el juez de instancia, por lo que se considera que dicha responsabilidad no puede recaer sobre una sola persona, en este caso sobre la demandante. Vamos al último punto

> *5. No realizar de manera diligente y oportuna las funciones propias de su cargo como coordinadora comercial del CEV Cali y en particular, demorar en forma injustificada el envío de reportes de desembolsos, situación que no es cierto que se presentó sólo durante la ausencia laboral, como se evidencia en la queja presentada por la constructora Buen Vivir y el Consorcio Moreno Tafur…"*

Esta presunta falta ya fue estudiada en el punto 2º, por lo que la Sala prescindirá de su estudio.

Lo anterior, sólo denota, que el banco demandado, hizo caso omiso a los requerimientos por parte de la demandante, sobre la solicitud de adquirir personal ante el incremento de clientes, al haberse generado nuevos programas y créditos, lo que hubiese permitido el normal desarrollo de las actividades y la atención a los clientes en el término oportuno; así mismo, se considera, que dicha responsabilidad no recaía sobre una sola persona porque era un trabajo en equipo, como lo expone la accionante y fue corroborado por las testigos traídas al proceso, coincidiendo de esta manera la Sala con el análisis del juez de instancia; así mismo, que las quejas fueron presentadas como se indicó en líneas anteriores, cuando la actora se encontraba incapacitada y posteriormente en vacaciones; así mismo, se observa el interés del banco demandado, porque YAMILETH LARRAHONDO no

estuviese frente a su cargo, pues al regresar de la incapacidad, le concedió vacaciones cuando ya las había disfrutado en dicha anualidad y al momento de su reintegro no le permitió ocupar su cargo, como se indicó en la demanda y lo corroboraron las declaraciones rendidas en el proceso, por lo que la Sala no encuentra que las faltas endilgadas a la actora, constituyan justa causa y, mucho menos, graves; de esta manera el despido se torna injusto, debiéndose confirmar la sentencia proferida por el A-quo.

Costas en esta instancia a cargo del BANCO demandado y favor de YAMILETH LARRAHONDO por no haber prosperado el recurso de apelación. Se ordena incluir en la liquidación la suma de un salario mínimo legal mensual vigente como agencias en derecho.

V. DECISIÓN

Sin más consideraciones, la Sala de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia apelada No. 072 del 23 de marzo de 2020, proferida por el Juzgado Trece Laboral del Circuito de Cali, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

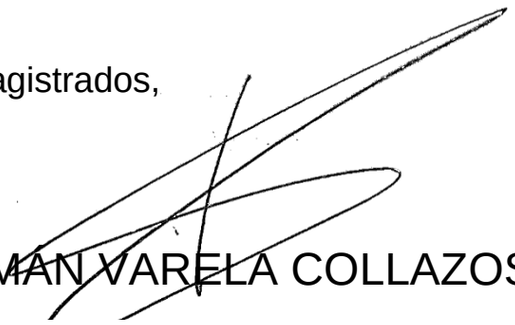
SEGUNDO: COSTAS en esta instancia a cargo a cargo del BANCO DE BOGOTÁ a favor de YAMILETH LARRAHONDO por

no haber prosperado el recurso de apelación. Se ordena incluir en la liquidación la suma de un salario mínimo legal mensual vigente como agencias en derecho.

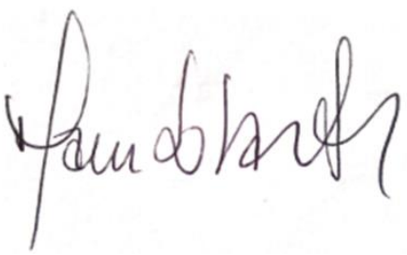
Esta providencia queda notificada a partir del día siguiente de su publicación en el portal web https://www.ramajudicial.gov.co/web/despacho-002-de-la-sala-laboral-del-tribunal-superior-de-cali/sentencias.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, así se termina.

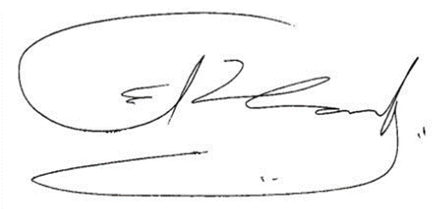
Intervinieron los Magistrados,



GERMAN VARELA COLLAZOS



MARIA ELENA SOLARTE MELO



ANTONIO JOSE VALENCIA MANZANO

Firmado Por:
German Varela Collazos
Magistrado Tribunal O Consejo Seccional
Sala 002 Laboral
Tribunal Superior De Cali - Valle Del Cauca

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: **c2650d7372b30695d003b4f2c97d10f925b7bfa6eaafdeeba8a8d3862e1c1ee8**
Documento generado en 29/07/2022 04:05:32 PM

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