

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**



**SALA LABORAL**

**AUDIENCIA DE JUZGAMIENTO**

**SENTENCIA DE SEGUNDA INSTANCIA**

Medellín, treinta y uno (31) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

La **SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**, conformada por los Magistrados Jaime Alberto Aristizábal Gómez, quien actúa como ponente, Francisco Arango Torres y John Jairo Acosta Pérez, proceden dentro del proceso ordinario con radicado número 05001310502120150111601, promovido por la señora **DIANA MARÍA PELÁEZ** contra **COMUNICACIÓN CELULAR SA “COMCEL SA”**, con la finalidad a resolver el recurso de apelación presentado por el apoderado de la parte actora, contra la sentencia condenatoria emitida el veintidós (22) de marzo del año dos mil diecisiete (2017).

De conformidad con el numeral 1° del artículo 13 de la Ley 2213 de 13 de junio de 2022 “...Por medio de la cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones...”, se toma la decisión correspondiente mediante providencia escrita número **078**, previamente discutida y aprobada por los integrantes de la Sala.

## **ANTECEDENTES**

Mediante acción judicial, la señora Diana María Peláez, solicitó se declare que el contrato de trabajo con la pasiva, que tuvo su fin el 14 de mayo del año 2015, feneció de manera unilateral e injusta, por tanto, se ordene al pago de la indemnización por despido debidamente indexada y las costas del proceso.

Como fundamento fáctico de sus pretensiones, exhibió que estuvo vinculada con la empresa Comcel S.A. desde el 22 de agosto de 2006, mediante un contrato a término indefinido trabajando de manera continua, devengando para el momento de la desvinculación una asignación en suma de \$2.412.000, en el cargo de consultora de clientes corporativos y para ello, tenía asignada una base de datos de usuarios a los que debía dar respuesta por el portal y por el correo electrónico. Explicó que para el 10 de abril del año 2010 fue citada a diligencia de descargos para exponer presuntas situaciones que se dieron con dos clientes: Grupo DISLICORES S.A. y SERFINCO SA. Posteriormente, se dio por terminada la relación laboral en comunicación del 11 de mayo del año 2015. Argumentó que las presuntas faltas graves que se le imputan nunca existieron y que para el mes de enero del año 2015 la empresa DISLICORES retiró algunas líneas telefónicas advirtiéndosele que tenían cláusula de permanencia y se originó un reporte al cliente en central de riesgos, para lo cual, se comunicó la trabajadora con el área de cobranzas y se solucionó el asunto. Respecto a otro de sus usuarios, se dio una información diferente del precio comercial de un equipo, pues la consultora de ventas había negociado un valor distinto, pero se llamó al usuario y se le aclaró la situación. Por lo tanto, indicó que las faltas que se invocan no existieron y dan cuenta de un despido ilegal e injusto, además de ser extemporáneo pues las presuntas falencias fueron realizadas en diciembre y enero del año 2015, y el despido en tiempo posterior.

Admitida la demanda mediante auto el veintiuno (21) de septiembre del año dos mil quince (2015), y notificada de manera personal a la pasiva, esta dio respuesta al líbelo gestor así:

Explicó que la demandante fue vinculada mediante contrato a término indefinido que finalizó el 14 de mayo del año 2015 como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones contractuales con COMCEL S.A. El cargo a desempeñar era el de “consultor de servicio personalizado a clientes” y para la fecha de terminación de la relación laboral tenía el cargo de “consultor de servicio a clientes corporativos”. Enunció que la empresa tuvo conocimiento de los hechos acaecidos con los clientes implicados el día 27 de marzo del año 2015, por lo cual, se procedió a citarla a descargos el 10 de abril de la misma anualidad, momento en el cual, la trabajadora aceptó su responsabilidad, pues asintió no solo no haber atendido en forma oportuna los requerimientos del cliente, sino que ocasionó que el cliente fuera reportado a las centrales de riesgo, causando perjuicios económicos y exponiendo a la empresa a una eventual demanda. Con ello, dijo, se configuran los numerales 2,4, y 6 del artículo 62 del CST en concordancia con el numeral 1 del artículo 58 del mismo estatuto. Narró que la demandada tuvo conocimiento de los hechos por llamadas que Doctor Gustavo Alexander Gallego (DISLICORES) y Dra. Claudia Vélez López (SERFINCO) realizaron a la compañía, dejando en evidencia las omisiones de la trabajadora, sin que quede en duda la relación de causalidad entre los hechos endilgados y la carta de terminación de la relación laboral. Finalmente expuso que la demandante si había recibido otras llamadas en atención de manera verbal.

Se opuso a la prosperidad de las pretensiones y propuso las excepciones de mérito que denominó: *“Inexistencia de las obligaciones demandadas y cobro de lo no debido”, “falta de título y causa en el demandante”, “enriquecimiento sin causa del demandante”, “pago”, “compensación”, “prescripción”, “buena fe”, “genérica”*.

**En sentencia del veintidós (22) de marzo del año dos mil diecisiete (2017)** el Juzgado veintiuno (21) Laboral del Circuito de Medellín, absolvió a la demanda de todas las pretensiones invocadas en su contra, declarando probada la excepción de “inexistencia de la obligación” lo cual, fundamentó en que se probó la falta grave por parte de la trabajadora que trajo como consecuencia su despido con justa causa, y que dicho despido no fue extemporáneo pues solo se tuvo conocimiento de los hechos por parte de la demandada el 27 de marzo del año 2015, se citó a la trabajadora el 10 de abril

del año 2015 y la carta de la terminación data del 11 de mayo del año 2015, con un tiempo apenas suficiente para la realización de toda la investigación necesaria para determinar la responsabilidad o no de la empleada. Condeno a la demandante en costas a favor de la pasiva.

### **APELACIÓN**

El procurador judicial de la parte actora, interpuso recurso de alzada, bajo el entendido que entre el 27 de marzo del año 2015 y el 14 de mayo del mismo año, fecha del despido, transcurrieron un total de 48 días, tiempo muy extendido para poder hablar causalidad entre el hecho o el conocimiento del hecho y la decisión tomada, pues ello puede equipararse a cuando se habla de un término prudente para el pago de la liquidación final de prestaciones sociales, no puede entenderse que 48 días es un término oportuno, y por tanto hay ausencia de inmediatez en el despido. Sumado a lo anterior, aduce que a la demandante se le imputa haber cometido un error frente al grupo DISLICORES S.A. quien iba a ser reportado a centrales de riesgo por una factura que no le llegó oportunamente, porque no se había realizado el descuento por compensaciones de equipos, pero el cargo que ocupaba la señora Diana María Peláez es consultor de servicios al cliente corporativo y no en el área de cobranza o de facturación. Expone que la demandante en el momento oportuno dio aviso a la facturación sin que tuviera que seguir con el procedimiento, pues esa tarea no le correspondía. Resalta que el señor Alejandro Arango en su testimonio enunció que la empresa tenía un procedimiento automático que generaba la factura teniendo en cuenta esa compensación, por lo cual, las acciones que se le imputan como faltas no le correspondía, y por tanto solicita la revocatoria de la sentencia de primera instancia.

Corrido el traslado para alegar, la parte accionante hizo pronunciamiento en término oportuno, indicando lo siguiente:

Argumentó nuevamente la extemporaneidad del despido al haber transcurrido 48 días entre el conocimiento de la falta y el despido, pues la Corte Suprema de Justicia ha sido enfática en puntualizar que en los efectos del despido de un trabajador tiene que existir inmediatez pues de no cumplirse ello, procede la indemnización por despido injusto,

(sentencia SL 3430 de 2021). Insiste en la inexistencia de la causa en el despido de la demandante, pues dice que la conclusión de la sentencia es desacertada toda vez que la demandante no tenía un cargo directivo en la empresa, no tenía funciones de mando ni tenía personal a cargo o atribuciones y potestades para vigilar y controlar las funciones o actividades de otros funcionarios en otras áreas de la empresa, por lo cual, era para ella imposible corregir todas las inconsistencias que generaba COMCEL S.A. contra DISLICORES S.A. como erradamente se afirmó. Se ratifica en que, el cobro de las compensaciones debía ser realizado única y exclusivamente por otras áreas y personas distintas a la demandante, es decir, por el personal de facturación o cobranzas de la entidad.

Se allegaron alegatos de quien dice ser procurador judicial de la pasiva, sin poder que lo facultara para ello.

### **PROBLEMA JURÍDICO**

Consiste en determinar, si en el presente caso, la demandante incurrió en una falta calificada como grave, para que se diera lugar a la terminación de la relación laboral con justa causa y de ser así, si dicho fenecimiento cumplió con el requisito de inmediatez. Contrario sensu, si es procedente el pago de la indemnización por despido sin justa causa a favor de la demandante.

### **CONSIDERACIONES**

En el presente proceso, la parte demandada aceptó la terminación unilateral de la relación laboral con la demandante mediante escrito del 11 de mayo del año 2015, y a partir del 18 de mayo del mismo año, invocando justa causa para ello y en donde se lee:

*“Me permito informarle de la decisión de la compañía de terminar su contrato de trabajo, de forma unilateral y con justa causa, a partir e la finalización de la jornada laboral del día catorce (14) de Mayo de dos mil quince (2015), con fundamento en los siguientes hechos:*

*1. La compañía tuvo conocimiento que usted en el cargo de Consultor de Servicio a Clientes corporativos, incurrió en diferentes irregularidades en el desarrollo de su contrato de trabajo a razón a que omitió los procedimientos establecidos por la Compañía para la atención de clientes corporativos. Para mayor claridad, los incumplimientos investigados son los siguientes:*

*a) No dio respuesta dentro de los términos establecidos por la Compañía a la solicitud del 26 de marzo de 2015 realizada por la empresa DISLICORES.*

*b) Omitió dar el trámite adecuado a la solicitud de la empresa DISLICORES frente al cobro de compensaciones de las líneas desactivadas para evitar ser reportadas en las centrales de riesgos, que fue realizada desde el 26 de enero de 2015.*

*c) No prestó un servicio adecuado al cliente SERFINCO, toda vez que no atendió en debida forma las solicitudes realizadas por este durante el mes de diciembre de 2014.*

*.....*

*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 en los numerales 2, 4 y 6 del artículo 62 del CST, modificado por el artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, en concordancia con el numeral 1 del artículo 58 del mismo Código.”.*

Dentro de la misma comunicación se hace un recuento de la diligencia de descargos, en donde se enuncian los puntos importantes que fueron objeto de investigación de cara a tomar la decisión de terminar la relación laboral.

La parte demandante fundó su tesis en que las presuntas faltas nunca existieron y que la responsabilidad era de la demandante.

Para resolver lo pretendido es necesario indicar que, el Código Sustantivo del Trabajo respecto a la terminación del vínculo contractual, exige a la parte que finaliza la relación laboral, en este caso, el empleador, que discrimine e identifique claramente la justa causa a invocar, la cual, puede contenerse en el Código Sustantivo del Trabajo, en el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa, en la Convención Colectiva o pacto

colectivo si los hubiere, o en el contrato, siempre que estas últimas no vulneren la Ley laboral, ni la Constitución Política como máximo compilado normativo.

Por ello, la posición de la jurisprudencia nacional ha venido sosteniendo, que no existen en el ordenamiento jurídico, requisitos que impongan fórmulas sacramentales para la terminación del contrato de trabajo invocando justa causa, pues basta en que se le explique al trabajador con absoluta claridad y certeza las razones en las que se funda la decisión, sin que sea necesaria la explicación normativa que respalda la misma.

Empero, la norma si exige que, con posterioridad a la terminación del vínculo contractual, no puedan alegarse motivos diferentes a los que se expusieron para la terminación de dicho vínculo. Esta prohibición, se encuentra establecida en el parágrafo de los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo, modificados por el Decreto 2351 de 1965 que reza:

*“Artículos 62 y 63. Terminación del contrato con justa causa. Modificados D. 2351 de 1965, art. 7. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo: (...)*

*Parágrafo. La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esa terminación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.”*

Esta disposición fue declarada exequible en sentencia C-594 de 1997, pues en voces de la Corte Constitucional, el parágrafo del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo debe ser interpretado en armonía con el principio de la buena fe, razón por la cual no es suficiente que a la finalización de la relación laboral las partes invoquen algunas de las causales enunciadas en la norma para tomar su decisión, sino que, es imperativo que la parte que desea poner fin a la relación, exprese los hechos precisos e individuales que la provocaron, con el fin, que, en el momento en que se enuncia la ruptura del vínculo contractual, el empleado, tenga la oportunidad de enterarse de los motivos que la originaron y pueda hacer uso de su derecho de defensa, contravirtiendo tal decisión si está en desacuerdo.

En criterio de la Sala de Casación Laboral, el trabajador debe conocer con claridad los hechos que originaron la terminación del vínculo, pues con ello previene que, de manera posterior, se enuncien causales y motivos diferentes y así poder controvertirlas en un eventual debate judicial; por lo cual, la ausencia de sustentación y explicación en la misiva que termina el vínculo, deviene un actuar injusto, que da lugar al pago de la indemnización por despido (sentencias 33758 de 17 de febrero, 38112 de 17 de mayo y 38872 de 23 de marzo de 2011).

Ahora, en relación a la justa causa que adujo la demandada Comcel S.A., es decir, las enumeradas en los numerales 2, 4 y 6 del artículo 62 de CST literal a) se refiere:

*“Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:*

*A). Por parte del empleador:*

*2. Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el {empleador}, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.*

*4. Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.*

*...*

*6. 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.”*

Sobre esta causal, la H. Corte Suprema de Justicia en su Sala de Casación Laboral, se pronunció sobre cuál es la hermenéutica que debe impartirse a la disposición. En sentencia de radicación 4005 del 31 de enero de 1991, la Sección Primera de la H. Corte Suprema de Justicia, en su Sala de Casación Laboral, reflexionó que este numeral, contempla dos circunstancias fácticas a saber: La primera, es cualquier violación grave de las obligaciones y prohibiciones especiales del trabajador, de conformidad con los



artículos 58 y 60 del CST, y la segunda es la comisión de cualquier falta grave, calificada como tal por el empleador, en las fuentes de derecho laboral determinadas por el legislador, es decir, pactos, convenciones colectivas, laudos arbitrales, contratos, reglamentos, aclarando que la calificación de la gravedad de la falta, corresponde al empleador.

En sentencia SL 3883 de 2019, la Sala de Casación Laboral, explicó que, cuando se trata de la “violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador” se encuentra en manos del juzgador determinar la gravedad de la conducta del trabajador.

El artículo 58 numeral 1, enunciado también en la misiva establece:

*“1a. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.”.*

Con el fin de verificar las acciones que fueron imputadas a la demandante se allegaron los siguientes elementos probatorios:

En folio 201 del expediente físico reposa certificación de funciones de la señora Diana María Peláez, en donde se observa como obligaciones para el cargo de Consultor de Servicios Clientes Corporativos las siguientes:

- Atención directa al cliente de una manera ágil y eficaz, logrando un manejo efectivo en cada interacción.
- Garantizar la solución y respuesta de solicitudes bajo los parámetros de calidad establecidos por la compañía.
- Manejar con calidad la información que se le brinde al cliente corporativo bajo unos términos claros y precisos sin dejar a un lado la gentileza y la cortesía.

- Hacer seguimiento a cada uno de los compromisos adquiridos con el cliente para aumentar la satisfacción de este.
- Capacitarse continuamente para tener un manejo óptimo de los procedimientos y las herramientas con el fin de dar pronta solución a las solicitudes generadas por los clientes.
- Excederse en servicio atendiendo de manera efectiva la solicitud del cliente sin arriesgar los intereses de la compañía.
- Realizar los cambios de servicio solicitados por el cliente cumpliendo con las políticas y procedimientos de la compañía.
- Envío de reportes e informes solicitados por el cliente cumpliendo con las políticas y procedimientos de la compañía.
- Realizar el escalamiento necesario a las áreas de la compañía de las que dependa una respuesta para el cliente haciendo el respectivo seguimiento hasta culminar la solución.
- Garantizar la fidelización del cliente en cada interacción de servicio postventa.
- Manejar el proceso de fidelización y retención, conociendo las herramientas necesarias para evitar la deserción de clientes que manifiesten su deseo de desactivación y así mantener o aumentar los ingresos de la Compañía.
- Soportar permanentemente en servicio postventa a los consultores de ventas corporativas y a los distribuidores.
- Controlar, capacitar, asesorar y apoyar al distribuidos en la labor de retención de clientes asignados para tal fin.
- Elaborar los formatos financieros para clientes corporativo y gobierno tanto de ventas corporativas como de distribuidores garantizando, análisis, calidad veracidad y exactitud de la información.
- Elaborar los reportes d informes solicitados por su jefe inmediato garantizando el análisis, calidad, exactitud y veracidad de la información.

Es así pues como en manos de la señora Diana María Peláez, de acuerdo a su manual de funciones, se encontraba dar respuesta oportuna a los clientes a satisfacción y dar seguimiento a los procesos que se realizaban frente a sus usuarios, incluso “extenderse en servicios”.

En la foliatura se observa correo electrónico remitido por Gustavo Alexander Gallego Álvarez el 25 de enero del año 2015 a [DianaPelaez@claro.com.co](mailto:DianaPelaez@claro.com.co), solicitando aclaración por unas cartas en las que se le indica que será reportado a central de riesgos de no pagar, e informa el cliente que, no se le ha remitido la cuenta de cobro correspondiente para efectuar el pago del que se le imputa estar en mora.

Correo remitido por Gustavo Alexander Gallego nuevamente a [DianaPelaez@claro.com.co](mailto:DianaPelaez@claro.com.co), solicitando la factura para el pago de lo debido, correo del 20 de febrero del año 2015.

Para el 27 de febrero del año 2015 se ve respuesta por la señora [DianaPelaez@claro.com.co](mailto:DianaPelaez@claro.com.co), enunciando : “le estarán llegando las facturas en las cuales se reflejaran los saldos a favor o en contra. En caso de ser a favor te solicito me envíes las facturas para indicarte la documentación para proceder con la devolución del dinero”. Dicha respuesta no contiene ninguna solución de fondo dada al cliente.

Igualmente, reposa solicitud de SERFINCO S.A. en donde requieren información sobre la devolución del pago por la cancelación de una línea, cuya respuesta de la señora Peláez es que debe comunicarse con la señora Carolina Arango, empero en página 103 continúan los correos en donde se le insta a la demandante a explicar el procedimiento para la cancelación.

Respecto al mismo cliente, (SERFINCO S.A.) se observan correos electrónicos en los que, la demandante enuncia el precio para una línea bajo nit., y el cliente objeta su respuesta por no ser coherente con las negociaciones que se habían efectuado, así: *“¿Porque el precio de este equipo es tan alto, si es una línea bajo nit y con otros precios, por favor me regalan los precios de los Equipos que tienen permanencia?”*.

Con la documental referida se constata como la señora Diana María Peláez resolvió con ligereza peticiones de sus usuarios, pues no escaló con las áreas encargadas los inconvenientes que se presentaban con los clientes, faltando específicamente a su deber de: “ *Realizar el escalamiento necesario a las áreas de la compañía de las que dependa una respuesta para el cliente haciendo el respectivo seguimiento hasta culminar la solución.*”.

Dentro de la audiencia del artículo 80 del CPT Y SS, se receptionaron dos testimonios:

Alejandro Arango Vélez, informó:

“entiendo que en razón a su gestión tuvo unas situaciones que generaron malestar con unos clientes a cargo y en razón de ello le dieron por terminado el contrato de trabajo ... me contaron las cosas, pero cuando eso sucedió yo ya no trabajaba en Comcel. Trabajé hasta noviembre del año 2014 ... no conozco las funciones de la demandante porque yo pertenecía a otra área.... Sé que para dar respuesta a los clientes el término es de 24 horas ... ella debía informar de la terminación anticipada. Los precios especiales los daban en ventas...

El señor Wilmar Álzate, testimonio de la mayor importancia para aclarar lo acontecido, explicó: (se transcribe textual)

“...Fui jefe inmediato de la demandante desde el año 2011. En marzo del año 2015 sucedieron 2 eventos, tuvo una llamada con un cliente en el mes de marzo me llama DISLICORES y me informa que desde el 26 de enero había solicitado unas compensaciones por retiro anticipado, dado que le había llegado una carta nuestra diciendo que tenía unos saldos por pagar y que si no realizaba el pago sería reportado a centrales de riesgos, entonces lo que me contaron es que no habían recibido la información hable con alguien de nombre Gustavo y él estaba muy ofuscado porque estaba en medio de una negociación, y se les paró la negociación por los temas de centrales de riesgo a lo que le pedí los correos en los que había solicitado la información para poder conocer el caso y darle solución. Ese mismo día recibí los correos esto fue el 27 de marzo, procedí a revisar la solicitud por que

debía primero resolver la solicitud del cliente... eso se realizó ese mismo día y el sábado pagó el cliente y el mismo sábado le dimos una certificación para que pudiera continuar con su negociación.... Sobre SERFINCO SA hablé con la señora Marta que me indicó que Diana desconocía las negociaciones que tenía ella, pues prácticamente ella tenía que indicarle cual era las negociaciones que tenían como clientes, le pedí soportes y correos. Ahí se presentaron dos situaciones. Una fue que le solicitaron una cotización de un equipo y ella procedió a dar un valor comercial para todos los clientes, pero SERFINCO tenía una negociación especial por ser un cliente especial. Y otro era por el portal web en donde se hizo la cancelación de una línea y la devolución del dinero de la misma línea, en esa Diana contestó que para la cesión los documentos se tenían que entregar a la vendedora, lo que era muy diferente a lo solicitado y era el descontento del cliente. Tuvimos conocimiento con SERFINCO en marzo de 2015 pese a que los eventos fueron en diciembre, pues con la llamada de la señora Martha me indicó sobre los dos eventos. Cuando se le solicitó la cesión de la línea lo que debió hacer Diana fue informarle los medios a la cliente pues ello debía hacerse por medio de los puntos de atención y la devolución debía analizarla para saber si era positiva o negativa, el análisis de la devolución del cargo lo podía hacer ella, pues ella internamente determina y le puede informar al cliente, y desde el inicio le puede informar al cliente si se puede hacer o no... cuando es un cliente corporativo ella dentro de los canales de comunicación debe buscar ese tipo de información, pues trabaja en equipo con el par comercial. Como supervisor nunca supe de las solicitudes de DISLICORES y SERFINCO. Si la respuesta al cliente se iba a tomar más de 24 horas debió informarlo al superior, que en ese caso era yo... Las consecuencias para la empresa fue la pérdida de confianza en sus servicios... Se tienen reunión de refuerzo de procedimientos y procesos cada ocho quince días y están también en el portal web. Yo estuve presente en la diligencia de descargos y ella aceptó la comisión de las faltas. La explicación que dio en su momento no la tengo presente... Desde el mismo 27 se tomó el riesgo y se retiró al cliente de las centrales de riesgo. Diana no hizo el reporte en el área de cobranza en el caso de Comcel... por esa situación se hubo que ir a presentar unas propuestas de negociación muy fuerte con DISLICORES para que no se retiraran de la empresa, hubo varias

reuniones y acercamientos con la empresa, desde el punto de vista comercial incluso hubo que dar descuentos muy altos para no perder el cliente...”

En el acta de la diligencia de descargos que tuvo lugar el 10 de abril del año 2015 en donde se puede leer los siguientes apartes:

P. Por favor haga un breve relato de sus funciones como Consultor de servicio a clientes Corporativos?

R. Tengo asignada una base de clientes, se da respuesta a través del portal, correo electrónico, se fidelizan, la idea es darles un buen servicio para que permanezcan con la compañía.

...

P. Usted Recibió capacitación sobre los diferentes procedimientos que debe aplicar en su labor diaria?

R. Si

P. De qué manera la Compañía le brinda capacitación.

R. Cuando hay cambios en procedimientos recibidos, preturnos, extras, el área de capacitación nos capacita también está la intranet los procedimientos.

R. Se da atención a través del portal y de correos electrónicos, el tiempo de respuesta es de 24 horas, se deben satisfacer las necesidades de los clientes.

...

P. Cuáles son las implicaciones para Claro cuando el cliente es reportado ante las centrales de riesgo por la falta de solución por parte de un consultor.

R. Se podría presentar hasta una demanda.

....

P. De acuerdo a la Situación reportada cuales fueron las omisiones de su parte?

R: No haber realizado en procedimiento para el cargo de las compensaciones desde el inicio.

...

P. Incumplió el código de ética de la compañía en el ítem sobre atención a clientes.

R. Si, hubo puntos en los que se falló.

...

Nótese pues como en este caso no hay duda, pese a lo que indica el procurador judicial de la parte actora en su recurso, que la demandante tenía la obligación de dar respuesta oportuna a las solicitudes de los clientes que tenía a su cargo, usuarios, que estaban catalogados como de extrema importancia para la compañía por lo cual, había un procedimiento especial para atender sus peticiones, y que, por lo menos respecto a DISLICORES, existió de manera injustificada la omisión de resolución a las solicitudes que directamente elevó a la aquí demandante, pues de acuerdo a las funciones a su cargo, debía realizar todo lo que se encontrare en sus manos para procurar la fidelización del cliente y una respuesta oportuna, que no se dio y culminó con el reporte errado del consumidor a una central de riesgos, lo que contrario a lo dicho en la demanda, no solucionó la demandante, sino, su jefe inmediato, el señor Wilmar Alzate como lo indicó en su testimonio.

Y es que la parte actora debió, si era del caso, probar en el margen del proceso judicial que la señora Diana María Peláez efectuó las validaciones con el área encargada de facturación de cara a solucionar el problema del cliente DISLICORES, sin embargo, como bien lo expuso en la diligencia de descargos, no realizó desde el inicio el correcto procedimiento para las compensaciones, generando el reporte indebido a la central de riesgo del cliente que de manera reiterada solicitó solución de su petición para realizar el pago.

Se encuentra entonces el claro incumplimiento a las instrucciones y directrices dadas por su empleador, y es así cómo, el análisis conjunto de la prueba, conforme las reglas de la sana crítica, orienta el convencimiento a considerar que la demandada demostró suficientemente la justa causa invocada, pues no cabe duda que, la demandante omitió realizar los procedimientos encomendados para el desarrollo de sus funciones, generando, claro está un perjuicio para la imagen de la compañía.

Probado se encuentra en el proceso que la demandada conoció las omisiones de la trabajadora el día 27 de marzo del año 2015, citó a descargos para el 10 de abril del mismo año, y para el 11 de mayo del año 2015 notificó la terminación de la relación laboral, tiempos, que a juicio de la Sala no son desproporcionados, pues si bien la demandante tenía la obligación de realizar el seguimiento debido a los clientes y a los procesos que se llevaban respecto a estos, también lo es, que previo a la determinación de la terminación de la relación laboral, la empleadora tiene el deber de efectuar las investigaciones que se encuentren en su poder con la finalidad de obtener la realidad de lo sucedido, pues si bien la finalización de la relación contractual debe respetar la inmediatez, no puede tampoco, con ese fin, obviarse la investigación respectiva que lleve a establecer la responsabilidad o no de la trabajadora.

En sentencia CSJ SL, 24 jul. 2013, rad 41155, respecto a dicho tema se explicó:

“(…) en lo que tiene que ver con la extemporaneidad del despido, conviene recordar la Corte lo que en múltiples ocasiones ha enseñado, en torno a que la terminación del contrato de trabajo por justa causa por parte del empleador debe ser, además de explícita y concreta, tempestiva, toda vez que aun cuando el legislador no ha establecido límites temporales máximos para que ante tal situación éste invoque en su favor la condición resolutoria del vínculo jurídico, no puede desatenderse que entre éstas y aquella no debería mediar término o, a lo sumo, el que resulte apenas razonable, y que de no proceder el empleador inmediatamente o dentro de un plazo razonable a provocar el despido del trabajador se impone entender, en sana lógica, que absolvió, perdonó, condonó o dispensó la presunta falta. Aun cuando también es cierto que habrá eventos o situaciones que ameritan un lapso razonable para esclarecer con certeza las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos (Sentencias de la CSJ Laboral, 17 de mayo de 2011 y 28 de agosto de 2012, radicación 36.014 y 38855, respectivamente).”

El plazo razonable, para determinar la certeza de lo sucedido, fue aclarado por el testigo Wilmar Alzate, quien indicó que una vez conocido el hecho, y solucionada la



contingencia con el usuario del servicio, se iniciaron los trámites para verificar lo sucedido, que implicó una investigación para comprobar el origen de la responsabilidad de la omisión.

Sobre la necesidad de establecer la responsabilidad sin que ello mengue la inmediatez, la Sala Laboral en sentencia Radicación 2868, recordada en sentencia SL11969-2017, enunció lo siguiente:

"(...) En efecto, es de esperar que un empleador prudente se cerciore suficientemente acerca de la forma como ocurrieron los hechos constitutivos de la violación del contrato, y asimismo sobre otras circunstancias que puedan tener influencia en la grave decisión que habrá de privar del empleo al trabajador, sin olvidar que, además, el empresario puede estar obligado por convención o reglamento a cumplir ciertos trámites previos al despido, o que desee simplemente acatar las pautas que sobre la materia señala la Recomendación 166 de la Organización Internacional del Trabajo.

“Lo que la jurisprudencia de la Corte ha precisado como voluntad del legislador es que entre la falta y la sanción debe existir una secuencia tal que para el afectado y para la comunidad laboral en la cual desarrolla su actividad no quede ninguna duda acerca de que la terminación unilateral del contrato se originó en una determinada conducta del trabajador, impidiendo así que el empleador pueda invocar incumplimientos perdonados o infracciones ya olvidadas como causales de un despido que, en verdad tiene motivación distinta, pero esto no significa, que el empresario esté obligado a precipitar decisiones que, tomadas apresuradamente, en muchos casos redundarían en perjuicio de los intereses de los propios trabajadores (CSJ SL 17 may. 2001, rad. 36014).

No se considera irracional ni desacertadas las conclusiones dadas por el Juez de primera instancia, de la manera en que se indica en el recurso de alzada, pues la necesidad de investigar los hechos previos al despido, se encuentra íntimamente ligado con el derecho al debido proceso, contradicción y defensa del trabajador, y por tanto, el tiempo

trascurrido entre el conocimiento de la falta y la terminación de la relación laboral, fue el suficiente para determinar la responsabilidad de la demandante, y una vez determinada esta, para la Sala, la terminación del vínculo laboral se efectuó atendiendo a un razonable termino para la decisión respectiva, que no deja duda que la mencionada determinación la tomo la compañía en consideración a los motivos que le fueron aducidos en el momento a la trabajadora, y no por otros diferentes.

Por tanto, se confirmará íntegramente por las razones expuestas, la sentencia proferida el veintidós (22) de marzo del año dos mil diecisiete (2017) por el Juzgado Veintiuno Laboral del Circuito de Medellín.

Costas en esta instancia a cargo de la parte actora, en la suma de \$1.160.000 ante la desventura del recurso de alzada.

En mérito de lo expuesto, la **SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO:** Confirmar en su integridad la sentencia proferida por el Juzgado Veintiuno Laboral del Circuito de Medellín el día veintidós (22) de marzo del año dos mil diecisiete (2017).

**SEGUNDO:** Costas en esta instancia a cargo de la parte actora, en la suma de \$1.160.000.

Lo resuelto se notifica en **EDICTO**. Se ordena regresar el proceso al Juzgado de origen.

Los Magistrados,

Jaime Alberto Aristizábal Gómez

John Jairo Acosta Pérez

Francisco Arango Torres

**Firmado Por:**

**Jaime Alberto Aristizabal Gomez**  
**Magistrado**  
**Sala Laboral**  
**Tribunal Superior De Medellin - Antioquia**

**John Jairo Acosta Perez**  
**Magistrado**  
**Sala Laboral**  
**Tribunal Superior De Medellin - Antioquia**

**Francisco Arango Torres**  
**Magistrado**  
**Sala Laboral**  
**Tribunal Superior De Medellin - Antioquia**

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: **7b6d6a61c7ac6c16271761b7a6295c737a004f7713d006bcf333c7fbd2f58a84**

Documento generado en 31/03/2023 03:11:43 PM

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