



Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali
Sala Primera de Decisión Laboral

Magistrado Ponente:
Fabio Hernán Bastidas Villota

Veinticinco (25) de julio de dos mil veintidós (2022).

Proceso:	Ordinario Laboral
Radicado:	76-001-31-05-017- 2016-00200-02
Demandante:	Mónica Liliana Cifuentes Espinosa
Demandada:	- Manpower Professional Ltda.
Juzgado:	Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de Cali
Asunto:	Revoca parcialmente la sentencia de primera instancia
Sentencia escrita No.	180

I. ASUNTO

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 2213 de 2022, pasa la Sala a proferir sentencia escrita que resuelve los **recursos de apelación** formulados por el apoderado judicial de la demandante y por la demandada Manpower Professional Ltda., contra la sentencia No. 184 de 23 de noviembre de 2018, proferida por el Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de Cali.

II. ANTECEDENTES

1. La demanda.

Pretende la demandante se declare: **i)** la existencia de un contrato de trabajo por duración de una obra o labor determinada desde el 01 de febrero de 2014 y hasta el día 15 de noviembre de 2014. **ii)** la solidaridad laboral entre Manpower

Professional Ltda y Colombia Móvil S.A. ESP, (artículo 34 del C S del T.), por la existencia de un contrato comercial entre ambas. **lii)** que las sociedades demandadas paguen a la demandante los conceptos de primas, cesantías, intereses a las cesantías y vacaciones. **lv)** al pago de la indemnización por despido sin justa causa. **v)** la sanción moratoria contenida en el Art. 65 del C. S. del T. **vi)** costas y agencias en derecho. **vii)** la aplicación de los principios ultra y extra petita demostrados en el proceso (Fls. 72 a 81 y la subsanación folios 88 a 98).

2. Contestación de la demanda.

2.1. Manpower Professional Ltda.

Si bien la sociedad demandada mediante escrito visible a folios 185 a 208, dio contestación a la demanda, la misma fue inadmitida en auto de fecha 21 de septiembre de 2016 (fl. 250 a 252). Habiendo transcurrido el término de ley, la sociedad convocada no presentó la corrección a las falencias aludidas por el *a quo*. Por tanto, en providencia de 07 de octubre de 2016 tuvo por no contestada la demanda (fl. 265 a 266).

2.2. En providencia de fecha 18 de Julio de 2018 (Cuaderno Tribunal 01 folio 7), la Sala Primera de Decisión Laboral del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Cali, dispuso:

*“1. **Revocar** el auto interlocutorio No. 1052 del 16 de junio de 2017, proferido por el Juzgado Diecisiete Laboral del Circuito de Cali y en su lugar, **DECLARAR probada la excepción previa de falta de agotamiento de la reclamación administrativa -falta de competencia, propuesta por la demandada Colombia Móvil S.A. E.S.P. y en consecuencia se ordena su desvinculación del proceso.”***

2.3. Cabe señalar que Colombia Móvil S.A. E.S.P. llamó en garantía a la Compañía Aseguradora de Fianzas S.A. Confianza (folio 140 a 142). Aseguradora que dio contestación a la demanda en escrito visible a los folios 280 a 291, la cual, en virtud de la brevedad y el principio de la economía procesal no se estima necesario reproducir. (Art. 279 y 280 C.G.P.)

3. Decisión de primera instancia

Por medio de la Sentencia No. 049 del 22 de febrero de 2019, el *a quo* decidió: **Primero**, absolver a la Aseguradora de Fianzas Confianza S.A. de las pretensiones de la demanda, de cara a su responsabilidad como garante de las obligaciones Colombia Móvil S.A. ESP TIGO. **Segundo**, declarar que entre Mónica Liliana Cifuentes Espinosa y Manpower Professional Ltda., existió un contrato por obra o labor contratada a partir del 01 de febrero de 2014 al 15 de noviembre de 2014 el cual terminó sin justa causa imputable al empleador. **Tercero**, condenar a Manpower Professional Ltda, a reconocer y pagar a favor de la demandante Mónica Liliana Cifuentes Espinosa, las siguientes sumas de dinero: **a)** \$5.590, por prima de servicios del primer semestre del año 2014. **b)** \$1.523 por intereses a las cesantías del año 2014. Y **c)** La suma de \$69.884.986 por concepto de indemnización por despido sin justa causa. La correspondiente indexación al momento del pago. **Cuarto**, absolver a Manpower Professional Ltda., de las demás pretensiones elevadas en su contra. **Quinto**, costas a cargo de la parte vencida en el proceso Manpower Professional Ltda. y a favor de la demandante.

Para arribar a tal decisión, enunció como tesis que le existía derecho a las reclamaciones de la demandante, al encontrar probada la existencia de un contrato de trabajo con la empresa Manpower Professional Limitada en las fechas enunciadas en el líbello. Considera que dicha circunstancia le da derecho a la actora a reclamar la reliquidación de las prestaciones sociales, al verificar que existen diferencias que deben ser saldadas. Enuncia que, evaluada la terminación del contrato de trabajo, la observó injustificada toda vez que la parte pasiva no acreditó la ocurrencia de hechos que tuvieran la entidad suficiente para avalar la terminación del contrato de trabajo. Evento que lo condujo a la imposición de la indemnización por despido sin justa causa. Estos postulados los desarrolló de la siguiente manera:

Luego de recordar la desvinculación como integrante del extremo pasivo de la sociedad Colombia Móvil S.A. ESP, acorde a providencia emitida por el Tribunal Superior de Distrito Judicial, fijó como tema a estudiar lo concerniente a la existencia del contrato de trabajo respecto a la empresa Manpower Professional Limitada. Reseñó que no fue objeto de discusión la existencia de aquel contrato, acorde a cada una de las probanzas procesales, el cual tenía como finalidad la prestación de los servicios en misión como asesora integral dentro de la empresa Colombia Móvil SA ESP Tigo. Concluyó que dicha vinculación se dio en la modalidad de contrato de obra o labor contratada desde el 01 de febrero de 2014 a 15 de noviembre de 2014, y feneció por decisión unilateral del empleador.

Ahora, para hallar el monto de la remuneración percibida por la accionante, evocó el contrato de trabajo y los comprobantes de pago de nómina. Coligió que el salario devengado por la actora era tanto fijo como variable, pues dependía de las comisiones por ventas y horas extras. En virtud de lo cual, halló la suma de \$1.836.653, como salario base de liquidación. Fijado lo anterior, pasó a efectuar la reliquidación de prestaciones sociales, donde encontró diferencias a favor de la actora por concepto de prima del primer semestre de 2014 por la suma de \$5.590 y por intereses a las cesantías de la suma de \$1.523. Advirtió saldos a favor de la demandada cuando liquidó la prima del segundo semestre, las cesantías y vacaciones. Concluyó que se dieron pagos superiores a los dispuestos por la ley, en los demás casos.

En lo que atañe a la terminación de la relación laboral dada el 15 de noviembre de 2014, acudió a las actas de descargos, al interrogatorio absuelto por la actora y a las declaraciones de los testigos. Esgrimió que el despido se dio por la falta de ingreso o radicación de la respectiva queja al sistema CMR de Colombia Móvil S.A. ESP Tigo, ante la falla presentada en la plataforma, la cual sin embargo arrojó un mensaje de operación exitosa. Afirma que quedó en evidencia que el sistema enviaba mensajes para que el operador advirtiera el cargue del PQR con mensaje de éxito, cuando en realidad éste no ingresaba al sistema. Evento que aduce se presentó en otras ocasiones en esa empresa. Mensaje de éxito que consideraban era suficiente para tener por cargada la reclamación, sin necesidad de revisar el sistema de manera posterior. Recuerda que relataron los testigos que eran constantes las quejas por la falta de radicación de PQR en el sistema CMR, situación que era puesta de presente a los directivos de la empresa Tigo, en reuniones semanales que tenían con los asesores.

De la copia de la petición elevada el día 31 mayo 2014 por la señora Osorio López, evidenció que contaba con sello de recibido de Tigo. Circunstancia que le permitió establecer la recepción física de dicha documentación, quedando a cargo de Colombia Móvil SA ESP y no de la accionante su trámite y decisión. Recaba que no era competencia de la actora dar respuesta a las peticiones presentadas por los usuarios de esta empresa de telefonía celular, ni mucho menos hacer seguimientos, pues únicamente le atañía como función su radicación. En consecuencia, dice, Manpower Professional Ltda. se encontraba impedida de imponer a cargo de la actora una función ajena a su responsabilidad, ni mucho menos evocar circunstancias que no fueron insertas en la carta de despido, en el marco del artículo 62 del C. S. del T. Recalca que no se indicó en esa misiva que también se incumplió

con el deber de hacer seguimiento a la radicación de dicha reclamación y por ende refiere no puede ser ello motivo para justificar la terminación del contrato de la demandante.

Ultimó que la terminación de la relación laboral de la demandante carece de legalidad, puesto que la causal invocada no tenía por qué atribuírsele a la empleada, imponiendo la sanción por despido sin justa causa. Agregó que no militaba prueba en el plenario que Colombia Móvil SA ESP Tigo haya presentado con posterioridad a la radicada el 31 de mayo de 2014, alguna reclamación a la sociedad Manpower Professional Ltda, por el evento ya enunciado. Tampoco, dice, se exhibió prueba en el plenario que permitiera vislumbrar que Tigo haya tenido que: **i)** asumir el costo de algún equipo celular, **ii)** de haber recibido alguna denuncia o investigación administrativa, **iii)** o se haya efectuado reporte alguno por la falta de radicación del sistema CMR de la PQR de la señora Osorio López. Eventos que, alude, habilitaba a Manpower Professional Ltda. a despedir a la demandante. De todo lo anterior coligió que era inexistente la causal de despido de la demandante, ante la ausencia de acreditación de alguna lesión, inconveniente o retardo en los procedimientos de la entidad Tigo en la prestación de sus servicios.

Recalca que no se advierte que se haya configurado una causal de despido con justa causa. Alude que el fenecimiento del nexo contractual de la demandante es a toda vista injusta, dado que la parte pasiva no logró acreditar el incumplimiento de lo señalado de las obligaciones impuestas a la demandante. Por tanto, impuso la sanción por despido sin justa causa.

Para efectos de la liquidación de la sanción, evocó el artículo 64 del C. S. del T., el cual, por tratarse de un contrato de duración de obra o labor contratada, refiere, es el equivalente al tiempo que faltará para el cumplimiento del lapso de la obra o labor. De esta manera señala que el contrato de la accionante estaba vinculado al contrato de prestación de servicios suscrito entre Manpower Professional Ltda. y Colombia Móvil SA ESP TIGO, el cual, según certificado obrante a folio 486, tuvo vigencia entre el 01 febrero del 2014 al 31 agosto de 2017. Extremos que le permitieron deducir que la actora tiene derecho a una indemnización que calculó desde el día 16 de noviembre del año 2014, día siguiente al finiquito de su contrato y hasta el 31 de agosto del año 2017, data de la culminación de la relación contractual con la entidad. Hallando un total de 1.005 días de indemnización, y teniendo como último salario reportado en el mes de octubre del año 2014 la suma de \$2.086.119. Así, calculó la indemnización por despido sin causa en la suma de \$69.884.986.

En lo que respecta a la **indemnización moratoria** contemplada en el artículo 65 del C. S. del T. adujo que, ante la falta de pago de la suma de \$5.590 por prima de servicios del primer semestre del año 2014, este monto resultaba irrito de cara a la sanción pretendida. Máxime cuando dice que no se advierte mala fe del empleador en la falta de pago de esa prestación. A su juicio, la carencia de su pago pudo haber devenido por diferencias en las metodologías del cálculo de la prestación, lo que no apareja mala fe. Recuerda que la sanción solicitada surge ante la ausencia en el pago de salarios y prestaciones sociales, circunstancia que no se dio en el caso. Por tanto, impuso el pago de la indexación de la suma otorgada, desde el momento de la causación hasta el pago efectivo de la mismo.

Ante la exclusión del escenario procesal de Colombia Móvil S.A. ESP, absolvió a la llamada en garantía Aseguradora de Fianzas Confianza. Refiere que, al habersele tenido por no contestada la demanda a la sociedad Manpower Professional Ltda., no existían medios exceptivos a estudiar. Condenó en costas a la demandada, vencida en juicio.

4. La apelación

Inconforme con la decisión de primera instancia, la demandante Mónica Liliana Cifuentes Espinosa y la demandada Manpower Professional Ltda. a través de sus apoderados judiciales interpusieron recurso de apelación.

4.1. La demandante.

Interpuso recurso de apelación en lo que respecta al numeral 4º de la sentencia que dispuso absolver a la demandada Manpower Professional Ltda. de todas las demás pretensiones de la demanda. Advierte que, según la liquidación efectuada en favor de los derechos de la demandante, difiere de la que presenta el despacho al evidenciar diferencias en los conceptos de las cesantías, primas, intereses y vacaciones, las cuales alcanzan un monto de \$2.074.606, acorde al salario realmente devengado. Salario que, dice, oscila entre \$1.836.653 a más de 2 millones de pesos. Pide, por tanto, se revisen las operaciones matemáticas realizadas por el despacho, en aras de que se acceda a la reliquidación de las prestaciones sociales arriba enunciadas.

Alude que se ha causado la indemnización moratoria, por el no pago de salarios y prestaciones sociales a la terminación del contrato de trabajo, por tanto, pide se modifique la sentencia apelada.

4.2. La demandada Manpower Professional Ltda.

Interpone recurso de apelación, solicita que se revoque la sentencia por considerar que la valoración probatoria no se realizó en debida forma. Enuncia que los testigos manifestaron que tenían el deber de hacer el seguimiento manual de los PQR, situación fáctica que dice no fue expuesta por Manpower Professional Ltda. en la carta de despido laboral. Por consiguiente, reflexiona, que no es de recibo que el despacho discorra que, como no estaba en la carta de despido el hacer el seguimiento manual de las PQR, el demandado faltó a esa carga y por ende no hay razones para el despido justo. Repite, fue una información confrontada y provocada a título de confesión de los testigos que citó la parte actora, quienes dijeron que tenían el deber de hacer un seguimiento manual de las PQR.

Apoya su inconformidad en la valoración de las pruebas que se hizo, por cuanto el hecho que se haya recibido la PQR en físico y que atañe a la petición de la señora Osorio López del 31 de mayo del 2014, no significa que el sistema CRM haya estado fallando. Refiere que, si se hace una valoración integral de las pruebas, no solamente de los testimonios, sino del acta de descargos y demás documentos agregados al plenario, se evidencia que la misma demandante reconoce que el día 31 de mayo de 2014 el sistema no está presentando fallas. Por tanto, dice, inferir que por el solo hecho de haberla recibido por escrito da cuenta que no estaba funcionando el sistema, discurre, no es un argumento suficiente para condenar a Manpower Professional Ltda.

Pide, por tanto, se realice una valoración probatoria integral para que no se incurra en violaciones indirectas de la ley sustancial por errores de hecho, pues los testigos en lugar de favorecer los dichos de la demanda, por el contrario, lo que hicieron fue perjudicarla. Lo anterior, por cuanto no pudieron dar fe que en efecto el sistema no funcionaba ese día, y que además la actora había realizado de forma exitosa el cargue del PQR.

5. Trámite de segunda instancia

Alegatos de conclusión

Los apoderados judiciales de las partes, previo traslado para alegatos de conclusión, de conformidad con el artículo 15 del Decreto Ley 806 del 4 de junio de 2020 convertido en legislación permanente mediante la Ley 2213 de 2022, se pronunciaron, así:

5.1. El demandante Mónica Liliana Cifuentes Espinosa

La accionante mediante escrito obrante a folios 01 a 05 Archivo 03-PDF (cuaderno del Tribunal), presentó alegatos de conclusión.

5.2. La demandada Manpower Professional Ltda.

La accionante mediante escrito obrante a folios 01 a 05 Archivo 05-PDF (cuaderno del Tribunal), presentó alegatos de conclusión.

III. CONSIDERACIONES DE LA SALA

1. Problemas jurídicos.

Corresponde a la Sala establecer si:

1.1. ¿Existen diferencias a favor de la parte actora en la liquidación de prestaciones sociales y vacaciones realizada por la demandada Manpower Professional Ltda.?

1.2. ¿Resulta procedente la condena al pago de la indemnización contemplada en el artículo 65 del C.S.T.?

1.3. ¿El contrato de trabajo fue terminado por el empleador con base en una justa causa?

2. Respuesta al primer problema jurídico.

2.1. La respuesta es negativa. Efectuadas las liquidaciones correspondientes, no se observan errores en la liquidación realizada por la juez de primera instancia en perjuicio de la parte actora, como pasa a exponerse.

2.2. Caso en concreto.

2.2.1. No fue objeto de censura por los extremos del litigio, que las comisiones por servicios, los recargos o importe de dominicales y festivos constituyen factor salarial para el correspondiente cálculo de las acreencias laborales a favor de la actora. Lo que reprochó la demandante, en su recurso de apelación, es que su liquidación difiere del cálculo ejecutado por el juez de primer grado, pues advierte que el monto del salario base de liquidación oscila entre \$1.836.653 a más de 2 millones de pesos, el cual tiene implicación en las operaciones matemáticas realizadas por el despacho.

2.2.2. En el caso que nos convoca, como lo pretendido es la reliquidación de prestaciones sociales y vacaciones, es procedente verificar si existen diferencias a favor de la trabajadora. Comprobación que se hace atendiendo los extremos del vínculo laboral fijados por el *a quo* (01 de febrero de 2014 al 15 de noviembre de 2014), y que no son objeto de reproche.

2.2.3. Al estar establecido que las comisiones por servicios, los recargos o importe de dominicales y festivos constituyen factor salarial y prestacional, se tiene que la actora laboró entre el 01 de febrero de 2014 al 15 de noviembre de 2014, un total de 285 días.

Salarios percibidos año 2014

Fecha de pago	Devengado	Total días	Folio
28/02/2014	688.000		209
28/03/2014	1.532.892		31, 209
28/04/2014	1.801.079		31, 210
28/05/2014	1.918.493		31-32
24/06/2014	1.808.157-139.090 (ajuste prima legal): \$1.669.067		32, 210
28/07/2014	1.967.930		32, 211
28/08/2014	1.768.109		32-33, 211
28/09/2014	1.887.776		33, 211
28/10/2014	2.086.119		33, 212
30/11/2014	1.783.000 ¹		33 y 212
No se tiene en cuenta el desprendible de diciembre de 2014 atendiendo los extremos del vínculo laboral declarados por el <i>a quo</i> y que no fue objeto de controversia. No se probó la prestación efectiva del servicio por ese mes			
Total	\$17.102.465	285	

¹ Salario noviembre de 2014: 308.000 + 854.400 + 569.600 + 51.000 : 1.783.000

CESANTÍAS 2014				
Sal. Percib. año 2014	Sal. base de liquidación de las cesantías	Cesantías	Liquidación otorgada empleador (fl. 212)	Diferencia a favor empleador
\$17.102.465	\$1.710.246.5	\$1.353.945	\$1.305.414 + 119.916 + 48.872= \$1.474.202	-\$120.257

Conforme a lo anterior, a la actora no le queda suma alguna a su favor por concepto de reliquidación del auxilio de cesantías, acorde al cálculo efectuado.

Intereses a las cesantías

Por concepto de intereses a la cesantía tampoco se adeuda suma alguna, como se puede observar a continuación:

INTERESES DE CESANTÍAS 2014			
Valor Cesantías	Interés de Cesantías	Intereses cancelados por el empleador (fl.212)	Diferencia a favor del empleador
\$1.353.945	\$128.625	\$120.968 + 11.112 + 4.529= \$136.609	\$7.984

Primas de servicio

Para el primer semestre del año 2014, se efectúa la siguiente liquidación:

FECHA	DEVENGADO		FOLIO
28/02/2014	688.000		209
28/03/2014	1.532.892		31, 209
28/04/2014	1.801.079		31, 210
28/05/2014	1.918.493		31-32
24/06/2014	\$1.669.067		32, 210
Total	\$ 7.609.531	150	

Prima junio- 2014				
Salario base semestral	Salario base de liquidación de la prima	Prima	Compensación semestral recibida (fl.210)	Diferencia a favor
\$7.609.531	\$1.521.906.2	\$634.127.58	\$139.090+ 495.038= 634.128	\$0

Para el segundo semestre del año 2014, se efectúa la siguiente liquidación:

FECHA	DEVENGADO		FOLIO
28/07/2014	1.967.930		32, 211
28/08/2014	1.768.109		32-33, 211
28/09/2014	1.887.776		33, 211
28/10/2014	2.086.119		33, 212
30/11/2014	1.783.000 ²		33 y 212
Total	\$ 9.492.934	135	

Prima Segundo Semestre 2014				
Sal. Percib. Segundo semestre año 2014	Salario base de liquidación de la prima	Prima	Compensación semestral recibida (fl. 212)	Diferencia a favor del empleador
\$ 9.492.934	\$1.898.586.8	\$711.970	\$671.286+119.916+48.872= \$840.074	\$128.104

Así, por prima de servicios del primero y segundo semestre del año 2014, no existen montos a cargo del empleador.

Compensación en dinero de las vacaciones

En relación al concepto de vacaciones tampoco se le adeuda suma alguna a la demandante, conforme a los cálculos que siguen:

Fecha de pago	Devengado	Total días	Folio
28/02/2014	688.000		209
28/03/2014	1.532.892		31, 209
28/04/2014	1.801.079		31, 210
28/05/2014	1.918.493		31-32
24/06/2014	\$1.669.067		32, 210
28/07/2014	1.967.930		32, 211
28/08/2014	1.768.109		32-33, 211
28/09/2014	1.887.776		33 y 212
28/10/2014	2.086.119		
30/11/2014	1.783.000 ³		
Total	\$17.102.465	285	

² Salario noviembre de 2014: 308.000 + 854.400 + 569.600 + 51.000 : 1.783.000

³ Salario noviembre de 2014: 308.000 + 854.400 + 569.600 + 51.000 : 1.783.000

Vacaciones 2014				
Sal. Percib. año 2014	Salario DIARIO base de liquidación de las VACACIONES	días de vacaciones reconocidos 11,875	Compensación descanso remunerado (fl.212)	Diferencia a favor del empleador
\$17.102.465	\$57.008,23	\$676.973	\$648.725+ 61.507+24.465= \$734.697	\$57.724

2.2.4. En consecuencia, la determinación del *a quo* de liquidar las acreencias laborales a las que fue condenada la demandada únicamente en las sumas de \$5.590 por prima de primer semestre de 2014 y \$1.523 por intereses a las cesantías, teniendo en cuenta las comisiones por servicios, los recargos o importe de dominicales y festivos, difieren del cálculo efectuado por esta Corporación pero no en perjuicio de la parte demandante, puesto que arrojan resultados a favor de la parte demandada, razón por la cual se confirmará la determinación de primera instancia en aplicación al principio constitucional *non reformatio in pejus*.

2.3. Respuesta al segundo problema jurídico.

La respuesta al segundo interrogante es **negativa**, toda vez que para esta Sala no resulta procedente condenar al pago de la sanción moratoria contemplada en el artículo 65 del C.S.T., al verificarse el pago de todas y cada una de las acreencias laborales causadas en vigencia del vínculo laboral a la trabajadora demandante. En consecuencia, se confirmará la decisión que negó tal requerimiento.

Los fundamentos de la tesis son los siguientes:

2.3.1. El artículo 65 del C. S. del T., modificado por el artículo 29 de la ley 789 de 2002, prevé que el empleador que no cancele al trabajador los salarios y prestaciones sociales debidos a la finalización de la relación sustancial debe responder por la indemnización equivalente a una suma igual al último salario diario por cada día de retardo hasta por 24 meses.

2.3.2. A su turno, la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia, ha señalado que la exoneración de las sanciones de tal naturaleza, no es automática, sino que se encuentra supeditada a que el patrono acredite razones "*serias y atendibles*" de su conducta en relación con la omisión en el pago de las acreencias

laborales respectivas. Al respecto, en sentencia SL1413 de 30 de marzo de 2022, radicación 90107, puntualizó:

“Sobre este particular, debe precisarse que la Sala de manera reiterada y pacífica ha sostenido que dicha sanción no es de aplicación automática e inexorable, sino que debe analizarse en cada caso en particular el actuar del empleador a fin de determinar si éste, estuvo desprovisto o no de la buena fe que debe regir por regla general en los contratos de trabajo (CSJ SL053-2018, CSJ SL4515-2020, reiterada en SL 983-2021).

Se trata de una sanción en la que es preciso auscultar la conducta asumida por el deudor en aras de verificar si asisten razones serias y atendibles que justifiquen la conducta omisiva, en ese sentido no se pueden presumir reglas absolutas o esquemas preestablecidos.

En lo relativo a la buena fe, esta Sala, de tiempo atrás, ha expresado que la regla general es que las partes actúen en la relación laboral precedidos de buena fe, por tanto, a efectos de la imposición de la sanción moratoria por no consignación del auxilio de cesantía o de la indemnización moratoria del artículo 65 CST, el juez tiene el deber de establecer si el actuar del empleador, estuvo o no desprovisto de esta, pues la condena por aquellas, no opera de manera automática (CSJ 4515-2020).”.

2.4. Caso en concreto.

2.4.1. El apoderado judicial de la accionante, señala que sí se ha causado la indemnización moratoria, por el no pago de salarios y prestaciones sociales a la terminación del contrato de trabajo, atendiendo la reliquidación pretendida en el líbello por estos conceptos.

2.4.2. Al respecto, conviene acotar que, acorde al estudio efectuado a través de esta decisión la conducta desplegada por la demandada Manpower Professional Ltda., se vislumbró que nunca se sustrajo del pago de las mentadas acreencias laborales al finiquito del contrato de trabajo, antes bien, canceló montos superiores a los que por ley le correspondía a la actora, tal y como se coligió de las liquidaciones efectuadas por la Sala en el estudio anterior y las contenidas en los folios 209 a 213.

2.4.3. Circunstancia que, además, fue aceptada por la actora quien en su interrogatorio de parte narró que revisó el salario promedio con el cual le liquidaron sus prestaciones sociales, mismo que señaló era proporcional a lo devengado (Minuto 0:11:56 a 0:11:59 Audiencia 24 de Octubre de 2017-Carpeta Audiencias).

2.4.4. Premisas que le permiten a esta Corporación concluir que no resulta procedente condenar por la sanción moratoria del artículo 65 C.S.T., pues no se estableció deuda pendiente por concepto de diferencias prestacionales de orden laboral a su favor.

2.4.5. Colofón de lo anterior, se confirmará la decisión del primer grado, en la que se absolvió a la accionada por dicho concepto.

Respuesta al tercer problema jurídico.

2.5. La respuesta al tercer problema jurídico es positiva. Se demostró la justa causa de despido, como es la omisión del trabajador de las instrucciones impartidas por la empresa usuaria, calificada en el contrato de trabajo como falta grave que da lugar a la terminación del contrato de trabajo.

El fundamento de la tesis es el siguiente:

2.5.1. El artículo 62 modificado por el artículo 7° del Decreto 2351 de 1965 contempla cuales son las justas causas por las que el contrato de trabajo puede ser terminado unilateralmente, por parte del empleador o del trabajador, según la parte que se vea afectada. Lo anterior, dado que la ley contempla que, cuando una de las partes ha incurrido en una o varias de estas causas, ha incumplido el contrato de trabajo y, en tal virtud, la otra parte está facultada para darlo por terminado. Asimismo, indica la norma que la parte que termina el contrato de manera unilateral debe manifestar a la otra la causal o motivo de su determinación. Es enfática en advertir que su validez está determinada por el momento en que se alegue, que no puede ser otro más que el momento de la extinción del vínculo, pues carece de validez la que se alegue con posterioridad.

2.5.2. Resulta necesario reiterar que en la carta de despido se le deben informar al trabajador las causas, razones o motivos del despido, y ello exige que el empleador

las señale de forma puntual, precisa y concreta de manera que se puedan identificar claramente y no se confundan con otras.

2.5.3. Adicional a lo anterior, la Sala de Casación Laboral, en sentencia SL380 de 2022, radicación 87796, indicó que debe existir inmediatez en la terminación del contrato por justa causa. Se requiere, además, la individualización de los motivos o razones para darlo por terminado, la configuración de la justa causa, el agotamiento del procedimiento previo, si está incorporado en la convención colectiva, en el reglamento o en el contrato individual, y la oportunidad del trabajador de rendir su versión de manera previa al despido.

Precedente jurisprudencial donde además rememoró las sentencias CSJ SL679-2021 y CSJ SL496-2021, última en la que se dijo:

“...Desde otro horizonte, no se desconoce por parte de la Corte y así ha precisado el precedente de la Sala de Casación Laboral, que el debido proceso constituye un derecho que en principio, presupone la existencia de un procedimiento judicial o administrativo, y que en tratándose de la terminación del contrato con justa causa por parte del empleador, la vulneración del derecho al debido proceso se puede predicar, por regla general, en el evento de que dentro de la empresa se haya previsto expresamente un procedimiento para despedir (CSJ SL2351-2020). Lo anterior no implica que pueda desconocerse el derecho de defensa. Ha dicho la jurisprudencia expresamente que:

No significa lo antes expuesto que el empleador no tenga límites al momento de tomar la decisión del despido con justa causa, pues, de vieja data, esta Corte ha venido reconociendo garantías del derecho de defensa en la forma como el empleador puede hacer uso de la decisión de finalizar el vínculo con base en una justa motivación, en arreglo a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico laboral; estas se pueden resumir así: a) la necesaria comunicación al trabajador de los motivos y razones concretos por los cuales se va a dar por terminado el contrato, sin que le sea posible al empleador alegar hechos diferentes en un eventual proceso judicial posterior; deber este que tiene como fin el garantizarle al trabajador la oportunidad de defenderse de las imputaciones que se le hacen y el de impedir que los empleadores despidan sin justa causa a sus trabajadores, alegando un motivo a posteriori, para

evitar indemnizarlos⁴; b) la inmediatez que consiste en que el empleador debe darlo por terminado inmediatamente después de ocurridos los hechos que motivaron su decisión o de que tuvo conocimiento de los mismos; de lo contrario, se entenderá que éstos han sido exculpados, y no los podrá alegar judicialmente; c) adicionalmente, que se configure alguna de las causales expresa y taxativamente enunciadas en el Código Sustantivo de Trabajo; y d) si es del caso, agotar el procedimiento a seguir para el despido incorporado en la convención colectiva, o en el reglamento interno de trabajo, o en el contrato individual de trabajo...”.

2.5.4. En torno a la carga de la prueba, no debe perderse de vista que el hecho del despido debe ser demostrado por el trabajador que lo alega, y que cuando éste se encuentra acreditado, concierne al empleador la carga de la prueba de la justa causa. (CSJ SL1210 de 28 de marzo de 2022, radicación 88214).

Al respecto, en Sentencia SL-4547-2018, radicación n.º 70847 del 10 de octubre de 2018, M.P. Clara Cecilia Dueñas Quevedo, la Corte reitera lo sostenido acerca de que, probado por el demandante el hecho del desahucio a través de la carta de despido, a la parte accionada le corresponde acreditar la ocurrencia de los motivos argüidos como justa causa para la terminación del vínculo laboral, no siendo suficientes para dichos efectos las razones indicadas en la carta de despido, en la medida en que este elemento probatorio por sí solo no es capaz de demostrar la existencia de los hechos allí invocados, razón por la que es menester que se complemente con otros medios de convicción. Así, sostuvo:

“No basta con comunicar los motivos que llevan a finalizar unilateralmente el contrato laboral, dado que para que un despido se repute justo el empleador debe documentar la falta atribuida al subordinado y recaudar todo el acervo probatorio que sustente debidamente su ocurrencia. De lo contrario, fallará en la labor demostrativa que le incumbe en el escenario judicial y las imputaciones en las que fundamentó la rescisión contractual quedarán como simples señalamientos sin confirmación.”

2.5.5. De lo que anterior se colige que las imputaciones efectuadas al trabajador como causa del despido en la carta de terminación del contrato por sí solas constituyen los motivos del empleador, y para que se erijan en justas causas,

⁴ El Parágrafo del artículo 62 del CST que contiene la carga de la comunicación de la causal al momento de la decisión de terminar el contrato, por cualquiera de las partes, fue declarado exequible mediante sentencia CC C-594 de 1997.

necesariamente deben estar soportadas en otras pruebas del proceso que acrediten la existencia de los hechos.

2.6. Caso en concreto

2.6.1. No existe controversia de que mediante documento de fecha 14 de noviembre de 2014, el gerente regional sur-occidente y oriente de la empresa Manpower Professional Ltda. le informa a la demandante Mónica Liliana Cifuentes Espinosa la decisión “...de dar por terminado el contrato laboral vigente con justa causa a partir del 15 de noviembre de 2014. El contrato se termina por incumplir los procedimientos del cliente Colombia Móvil al no diligenciar en el sistema CRM una PQR para la cliente Claudia Henit Osorio, omisión que le ocasionó grandes problemas con las responsabilidades de la marca Tigo con sus clientes...”

2.6.2. Conforme a lo anterior, pasa inicialmente la Sala a establecer si están demostrados los hechos constitutivos de la justa causa alegada por la parte demandada para la terminación unilateral del contrato de trabajo. Lo anterior, no sin antes hacer las siguientes precisiones: **i)** Se tendrá como indicio grave, en los términos establecidos del parágrafo 2º del artículo 31 del CPTSS, la falta de contestación de la demanda de Manpower Professional Ltda. Sin embargo, la jurisprudencia de manera pacífica y reiterada ha establecido que la prueba de confesión ficta, configurada debidamente, conforme a los requisitos legales, puede ser infirmada o desvirtuada a partir de la valoración de otros medios de convicción (CSJ SL28398-2007, CSJ SL39357-2013, CSJ SL9156-2015 y CSJ SL3865-2017), de cara al principio de libertad probatoria. **ii)** el monto de la indemnización por terminación unilateral del contrato de trabajo calculado por el juez de primer grado en la suma de \$69.884.986, no fue objeto de censura por los extremos del litigio, tampoco el lapso de tiempo que tuvo en cuenta aquél para calcularlo, ni la remuneración salarial que le sirvió de base para la liquidación. Y **iii)** la censura de Manpower Professional Ltda., radica única y exclusivamente en la valoración dada por el *a quo* a los medios de prueba documentales y testimoniales que sirvieron de soporte para la imposición de la indemnización por despido sin justa causa.

2.6.3. Acorde al punto objeto de reproche, de los medios probatorios aportados al proceso se extrae lo siguiente:

2.6.3.1. En el contrato de trabajo por la duración de una obra o labor contratada visible a folio 21 del expediente, suscrito entre Manpower Professional limitada y la señora Mónica Liliana Cifuentes Espinoza, se indica en la cláusula primera las obligaciones del trabajador así:

*“...El trabajador compromete a favor del empleador su capacidad de trabajo eficiente y necesaria para desempeñar la labor u obra determinada al inicio de este contrato y en las labores anexas y complementarias de la misma, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador, en el sitio donde fue designado a prestar sus servicios, obligándose en forma especial a: (...) **g**). Acatar el reglamento interno de trabajo del empleador. (...) Cláusula sexta, justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo. Son justas causas para dar por terminado unilateralmente este contrato por cualquiera de las partes, las enunciadas en el artículo 5 de la Ley 50 de 1990 y las del artículo 7 del Decreto 2351 de 1965 y además por parte del empleador, las fallas que para el efecto se califican como graves a continuación, sin perjuicio de las que el empleador pueda calificar como graves: **a**. la violación por parte del trabajador a cualquier falla, calificada como grave establecida en los reglamentos internos de trabajo, de seguridad industrial y demás reglamentos, tanto el empleador como de la empresa cliente donde el trabajador presta sus servicios; **b**. la violación por parte del trabajador o cualquier falta del trabajador calificada como grave establecida en el presente contrato, las cuales se enuncian a continuación así: i) por violación a cualquiera de las cláusulas estipuladas en el presente contrato; ii) por incurrir en cualquier negligencia que ponga en peligro su seguridad, la de las demás personas, máquinas y materias primas en donde el trabajador presta sus servicios. (...) iii) Por encontrarse en poder del trabajador o por éste haber guardado en un lugar distinto al destinado para guardar los elementos de trabajo sin autorización alguna, herramientas, materias primas, objetos de producción y demás elementos que no le pertenecen. iv) Por ordenar, incitar, realizar o participar en cualquier cese ilegal de actividades en el trabajo. v) Por la ejecución en favor de personas diferentes al empleador o a la empresa usuaria de cualquier labor dentro del lugar y en horario de trabajo o ejecutar fuera de dichas labores, otras que afecten su capacidad y rendimiento en el trabajo. vi. Por ausentarse del trabajo sin permiso... vii. Por revelación de secretos... viii. Por solicitar dádivas o préstamos de dinero a los usuarios... **ix. El incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones o modificaciones que le imparta el empleador o la empresa usuaria para la ejecución de las labores, para las cuales fue contratado (...)**”.*

2.6.3.2. A folio 22 del expediente aparece documento denominado ingreso de equipos de fecha **24 de febrero de 2014**, donde se lee:

“Datos del cliente: Claudia Henith Osorio López. Datos del equipo. IMEI 352301051346324, marca Samsung modelo GT 55300L. Reingreso, no. Existencia en garantía. Fecha de compra, 19 de junio de 2013. Descripción falla 2: no hay recepción, transmisión OK. Falla manifestada por el usuario: el icono de la batería muestra como si estuviera cargando estando desconectado. El equipo no permite la interacción, quedándose bloqueado la mayoría del tiempo, las llamadas no entran y después las muestra como pérdidas. Asesor, Juan Sebastián Pulecio.”

2.6.3.3. A folio 23 del plenario se encuentra un segundo ingreso de equipo de fecha **30 de mayo de 2014**, con orden del servicio No. 38791 de la misma cliente y equipo móvil. Queja que se planteó en los siguientes términos:

*“Unidad se detiene automáticamente. Descripción fallada 2: el equipo ingresa nuevamente a servicio técnico, presentando fallas con las llamadas, éstas no entran y luego aparecen como pérdidas; cuando hace utilización de datos, éstos no llegan a tiempo y en el icono de batería aparece cargando sin estar el equipo conectado al cargador. Además, cuando el cliente va a realizar llamadas, aparece un letrero de solo emergencias o sin red. En ocasiones el equipo se queda bloqueado y se debe retirar la batería para que vuelva a funcionar. Estado físico equipo, condiciones normales. Asesor **Mónica Liliana Cifuentes**”.*

2.6.3.4. En formato de quejas pre impreso de la empresa Tigo, obrante a folio 24, aparece fecha de radicación el **31 de mayo de 2014**. En información general del titular y usuario, se lee el nombre completo de titular Claudia Enid Osorio López. La descripción de la queja es la siguiente: *“...adjuntó derecho de petición, con copia del último ingreso del equipo por falla, la misma que presenta por cuarta vez el equipo. Se aísla, dejándome sin servicio reiteradamente”.*

2.6.3.5. En efecto el derecho de petición PQR allí enunciado se aprecia a folio 25, el cual va dirigido a Tigo Colombia Móvil SA ESP, y cuenta con sello de radicado del **31 de mayo de 2014** del centro de servicios Tigo Unicentro. En éste la señora Claudia Enid Osorio López, solicita:

“Cambio de equipo, teléfono celular de las siguientes características IMEI 352301051346324, marca Samsung modelo GTS5300L. Sería pertinente permitir el cambio del equipo por uno de otro modelo, por cuanto el actual no genera confiabilidad. La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones: el mismo que se encuentra en periodo de garantía y que desde el día 19 de junio del 2013 y (sic) ha estado en 3 ocasiones en reparación por presentar fallas. Las anteriores veces la compañía ha realizado formateo del equipo y cabe anotar que lo entrega funcionando directamente, pero el equipo a contadas semanas, reincide en la falla”.

2.6.3.6. A través del correo electrónico de fecha **12 de noviembre de 2014** como se vislumbra del folio 26, se cita a la demandante a descargos en Manpower por motivo de un PQR no reportado.

2.6.3.7. En documento de fecha 13 de noviembre de 2014, visible a folio 27, se deja constancia que se hace presente la demandante en las oficinas de Manpower para tomar descargos de lo sucedido en los siguientes términos:

*“1. **Pregunta:** Nos han informado que el 31 de mayo de 2014 usted no radicó en el sistema PQR (petición, queja o reclamo) de la clienta Claudia Henith incurriendo en un SAP (silencio administrativo), el cual podría implicar una multa de hasta 100 millones a Colombia Móvil, por lo cual se brinda favorabilidad realizando cambio del equipo por un Samsung Galaxy S Dúos S7562. ¿Podría decirnos que sucedió?*

***Respuesta,** ese día llegó la señora a radicar la PQR, le tratamos de dar solución, pero igual la señora llegó con su derecho de petición y el equipo se volvió a dejar en servicio técnico ese día. De hecho, esto se escribió en el radicado porque la señora ya había solicitado en 3 ocasiones el cambio del equipo, debido a que siempre lo ingresaban con una falla y se le entregaban en las mismas condiciones, De hecho, en servicio técnico le contestaba “se realizó actualización de software y el equipo no presenta ninguna falla”. El sistema de Tigo no es un sistema estable y no quedó radicada la PQR y pues el único soporte que tengo es el escáner en mi computador del PQR. De hecho, Juan Jiménez solicitó que montáramos el SAP y al momento de ingresar la cédula del cliente en el CRM salió falla y tocó montar una incidencia con número 906228.*

*2. **Pregunta:** ¿Tiene alguna evidencia que la PQR quedó radicada en el sistema en la fecha pertinente?*

Respuesta, tengo el escáner del documento en mi equipo, pero el pantallazo no porque uno confía en el sistema y cree que ha quedado la transacción realizada.

3. Pregunta: Dada la respuesta de la primera pregunta donde informa que “el sistema de Tigo no es confiable”, ¿rectificó que efectivamente la PQR si había quedado en el sistema?

Respuesta: yo y muchos no rectifican nada porque confían en el sistema.”

2.6.3.8. En escrito del folio 28 se dejó constancia de otra reunión efectuada en esa misma calenda, en donde se hizo la siguiente pregunta:

*“¿Es consciente que dentro de la rutina diaria del asesor integral **se encuentra el seguimiento de las PQR?***

Respuesta. Sí, claro. Pero la rutina que tiene la compañía para nosotros, no se sigue al pie de la letra porque nos hacen enfocar en solo llamar turnos.”

2.6.3.8. En reunión realizada el día **14 de noviembre de 2014**, como se aprecia a folio 29 se le realizaron a la actora los siguientes interrogantes, donde además consta sus respuestas de la siguiente manera:

1. Pregunta: el día 31 de mayo de 2014 en el Centro de Experiencia de Unicentro, recibió la cliente Claudia Henith Osorio, quien estaba presentando un reclamo porque su celular no le funcionaba de manera correcta. En el procedimiento que tiene establecido Colombia Móvil se debe generar una PQR en el sistema CRM, este registro no quedó en el sistema. Nos puede informar ¿que pudo haber ocurrido para no haber diligenciado los procedimientos adecuados en un reclamo de un cliente?

Respuesta: el reclamo lo recibí y también escaneé los soportes. Los ingresé al sistema y no quedaron adjuntos en el sistema. El sistema de Tigo es inestable, ocurren muchas fallas en cada uno de estos procedimientos.

2. Es consciente de que sólo escanear los documentos no significa que la información se ha subido al sistema CRM.

Respuesta. Sí claro, soy consciente, igual en Tigo tenemos una rutina la cual no se cumple por el flujo de personas que ingresan a la tienda. Y soy consciente que la solución al cliente la hago en el turno correspondiente y también soy consciente de que las plataformas que se manejan en Tigo, no todas funcionan correctamente. No solo con PQR sino con otras acciones a las que se les realiza trazabilidad.

3. En la respuesta a la pregunta número dos, cuando manifiesta que ingresó la información al sistema, el personal de Colombia Móvil hizo seguimiento y no encontró registro del ingreso que usted manifiesta haber realizado. ¿Tiene algún soporte que sustente que usted cumplió con los procedimientos de manera correcta para este tipo de situaciones?

Respuesta, el soporte que tengo, es el escáner de los documentos de cliente y los otros soportes que tengo son las caídas constantes en la plataforma de Tigo. De hecho, cuando se fue a montar el SAP en octubre hubo otro error del sistema y tocó montar una incidencia número 906228 para que el sistema CRM nos dejara adjuntar los soportes que tenía en el computador.

4. El soporte de los documentos escaneados en los procedimientos de Colombia Móvil es una prueba válida como soporte para haber ingresado la información al sistema CRM.

Respuesta, sí, porque para ingresar cualquier radicación se deben adjuntar los documentos para ingresar a la PQR.

5. Usted habla de que el sistema de Colombia Móvil presenta fallas con mucha frecuencia. Ese día sí se presentó una falla de esa naturaleza, ¿reportó esta falla al rol correspondiente de Colombia Móvil?

Respuesta. Ese día el sistema no estaba presentando ninguna falla. Cuando me refiero que el sistema presenta fallas constantes, es que uno puede realizar las transacciones o montar los procedimientos, pero éstos no se ven reflejados en el momento. Solo cuando un cliente como en este caso va a buscar la respuesta a un caso pendiente. Y de eso hay muchas pruebas en Tigo. No sólo con PQR sino también con ajustes que es de igual importancia.

6. Con su respuesta anterior ¿quiere decir que usted ingresó la información al sistema CRM y por alguna razón técnica la información no quedó registrada y este evento sucede en Colombia Móvil con mucha frecuencia?

Respuesta. Sí claro, por eso no estoy de acuerdo con los descargos, que me están realizando.

7. Con base en el suceso ocurrido el personal de Colombia Móvil ha hecho trazabilidad a todo lo ocurrido en el sistema ese día y no encontraron que el sistema ese día haya presentado falla, encontraron que en los diferentes centros de trabajo hubo una operación normal y por tanto no habría razón para que no se hubiese realizado el ingreso de la información de manera correcta. ¿Cómo nos puede explicar usted entonces, que usted procedió bien y el sistema no tomó la información?

Respuesta, como lo dije anteriormente, ese día el sistema no presentó ninguna falla en las transacciones que hice. A lo que me refiero de caída del sistema, es que uno envía la información y esta pudo haber sido enviada o no. Por eso digo que mi soporte es el documento escaneado que tengo en mi computador.

8. Colombia Móvil al no encontrar los registros en el sistema de manera adecuada se vio en la obligación de responderle a la clienta entregándole un celular nuevo por valor de \$343.239 el mes de octubre del 2014, fecha muy posterior al 31 de mayo del 2014, evento que podría llevar a Colombia Móvil a demandas millonarias por no cumplir con las responsabilidades con sus clientes. Por lo tanto, ¿es consciente que no haber ejecutado bien sus funciones, llevó a Colombia Móvil a este suceso infortunado?

Respuesta, soy consciente de la multa a la cual pudo haberse implicado Colombia Móvil. (...)

Quiero dejar en claro que conozco los procedimientos de Colombia Móvil y lo que significa para el empleado realizar una mala transacción o un mal ejercicio de su trabajo, pero también sé que lo sucedido en mi caso con la PQR que no aparece en el sistema viene de un tema más a fondo,

Sé que el sistema no evidencia ninguna radicación del 31 de mayo de 2014, la cual me parece extraño porque como lo he dicho anteriormente tengo el escáner de los documentos del cliente, cuando realizo mi trabajo diario siempre que recibo radicaciones o en un caso ajuste siempre los adjunto en el sistema con el cliente en frente mío porque me gusta darle primero solución al cliente y segundo porque sé lo que desencadenaría el no realizarlo.

La clienta del 31 de mayo de 2014 se acercó al CDE a radicar una queja debido a las constantes fallas de su equipo, la cual no tuvo solución en las 3 ocasiones que realizó el ingreso, ese día le traté de dar solución al cliente trayendo el equipo de bodega para ver si la falla no persistía, pero al validar en frente del cliente, esté presentada las mismas fallas con la cual fue el ingreso del cliente meses anteriores, la cliente molesta solicitó dejar el radicado, el cual fue recibido e ingresado en el sistema.

Con esto quiere decir que mi caso no es solo el hecho de que la PQR no haya quedado en el sistema, sino que es un tema más a fondo, donde no me parece justo pagar un error que Colombia Móvil o la empresa de servicio técnico no realizó a tiempo, aun sabiendo que el cliente manifestaba la falla y que servicio técnico entregaba un equipo diciendo "Se realizó actualización de software con configuración original de fábrica y el equipo ya no presenta la falla". Es importante aclarar que la cliente le tocó llegar a otras instancias para poder encontrar solución a un problema que venía de meses atrás.

Quiero dejar en claro también que no estoy en contra de las políticas de la compañía y las conozco a la perfección y eso lo demuestra el tiempo que llevo en la compañía y los procesos que anteriormente he realizado. También quiero dejar claro que existen soportes de transacciones donde se evidencia que el sistema de Tigo no es estable y que ocurren fallas al momento de realizar transacciones implicadas con CRM".

2.6.3.9. En interrogatorio de parte, la demandante Mónica Liliana Cifuentes Espinosa⁵ indicó que, firmó contrato de trabajo con la empresa Manpower Professional Ltda, sociedad que era la que efectuaba los llamados de atención, pero en su caso nunca los hubo. Relató que tenía conocimiento de las funciones específicas que le implicaba su cargo, dentro de las cuales se encontraba las de subir las quejas o los PQR que formulaban los usuarios en medio de la transacción, función que nunca omitió. Manifiesta que el día 31 de mayo de 2014 estaba en atención cuando llegó la señora Claudia Henith Osorio a su turno, y le dijo que iba a ingresar un equipo a servicio técnico por tercera vez, pues persistía la falla y Colombia Móvil no le quería realizar cambio de equipo.

Informó que, cuando se le entregaba de nuevo el equipo a la usuaria, el servicio técnico indicaba que las fallas persistían, pero que se debía entregar al cliente para verificar cómo estaba funcionando el equipo. Que, ante tal evento, la usuaria decidió radicar la PQR en aras de lograr un cambio de su celular. Arguye que en ese momento radicaron el documento físico e ingresó la demandante al sistema CRM el PQR, previo escaneo de los documentos para su ingreso al sistema. Afirma que la usuaria ya traía realizada en físico la queja, misma que se ingresó al sistema.

Adujo que Manpower Professional Ltda. le suministró la dotación, los elementos de trabajo, le pagó su salario, seguridad social y le impuso el horario de trabajo. Relató que su salario promedio mensual, incluyendo comisiones, era de \$1.600.000 más o menos. Relata que la liquidación se la entregó Manpower Professional Ltda., a los quince días de terminado el contrato. Que revisó el salario promedio que sirvió de soporte para la liquidación de sus prestaciones sociales, el cual aduce correspondía al devengado⁶. Relató que ella era asesora integral, es decir, prestaba el servicio en la parte comercial.

2.6.3.10 El testigo **Jeced Alexander Parada Romo**⁷, refirió que conoció a la demandante como compañera de trabajo en Tigo para los años 2013 a 2015. Relató que la actora ocupaba el cargo de asesora integral, en la parte de servicios de primera línea. Afirma que tuvo conocimiento que la demandante montó una PQR y el sistema no la cargó y fue despedida por ese hecho. Supo que la usuaria Osorio había comprado un teléfono y lo ingresó por servicio técnico ante la falla que presentaba, que él lo revisó por primera vez, efectuándose su remisión a la ciudad

⁵ Minuto 7:33 a 15:20 Audiencia de 24 de octubre de 2017 Audiencia 24 de Octubre de 2017-Carpeta Audiencias

⁶ Minuto 0:11:56 a 0:11:59 Audiencia 24 de Octubre de 2017-Carpeta Audiencias

⁷ Minuto 0:16:38 a 1:17:03 Audiencia 24 de Octubre de 2017-Carpeta Audiencias

de Bogotá donde le hacen un diagnóstico. Que el celular fue devuelto porque no presentaba ninguna falla. Advierte que, a la tercera vez de ingreso por falla, debe efectuarse el cambio del celular. Alude que, ante la falla dada por tercera vez, le correspondía a Tigo cambiar el teléfono móvil a la usuaria. Se enteró por comentario de la demandante que, al ser devuelto el celular por el servicio técnico de Tigo, por no presentar fallas, la usuaria se puso molesta y presentó una reclamación PQR, la cual se ingresó, pero el sistema fallo y no cargó esa petición.

Manifiesta que, entre otras funciones de la actora estaba la de ingresar las PQR al sistema CMR plataforma que daba el mensaje de "*proceso exitoso*", es decir, indicaba si se había o no cargado el documento. Agrega que, cuando el sistema le decía "*proceso exitoso*" sí había la posibilidad que eso no fuera cierto, porque CMR era una plataforma inestable (Minuto 0:24:49 a 0:25:07). Que, a él le sucedió estando en la parte comercial, encontrando muchas que no aparecían registradas esa activación en la plataforma OPSA. Afirmó que en el tema de las PQR el trabajador garantizaba que estaba en el sistema porque el proceso le decía "exitoso" y asumían que ya se había cargado. Labor que indica era controlada por el supervisor de la tienda donde estaban Ángel Valencia.

Respecto de las razones que adujo Manpower para terminar el contrato de trabajo de la señora Liliana, las supo porque la actora le comentó que ellos decían que no había montado la PQR, a ella la llamaron a descargos y si ella asumía que era error de ella, pero obviamente no fue error de ella, sino que fue error del sistema. Indica que era recurrente que el sistema no funcionara y tomara las PQR, por cuanto CMR era una plataforma inestable y eso sucedía con frecuencia, había momentos en que se caía por mucho tiempo, los clientes llegaban y no tenían sistema.

Narra que, entre sus funciones también debía subir PQR, pero que nunca le pasó que no subiera la PQR. Indica que el control del cargue en el sistema se daba a través de un registro cuando daba proceso exitoso donde debía el administrador ingresar y validar si efectivamente se había cargado o no. Relata que no había un jefe que preguntara o verificara, al finalizar el día o al día siguiente, qué quejas se habían presentado. Supo que la actora tenía entre otras funciones como asesor integral las de cumplir con un itinerario, llegar a una hora determinada 8:30 am, hacer lectura del boletín que es un lugar donde se publican las novedades y si hay cambios en el proceso, luego debían hacer alistamiento de trabajo, tenían que validar implementos herramientas, ingreso a las plataformas, validar el aspecto físico. Luego de lo cual, ingresaban los clientes, quienes debían ser atendidos,

ingresar peticiones, efectuar cancelaciones, ventas y asistir a capacitaciones. Que, respecto de las PQR las obligaciones eran de: “*entularlas*” e ingresarlas al sistema.

A la pregunta efectuada al minuto 0:35:44 a 0:35:47 *¿Dentro de las obligaciones estaba las de verificar el ingreso al sistema?* A lo cual el testigo refirió: “*si nos aparecía exitoso en el sistema, para nosotros estaba cargada la PQR, o sea, no teníamos que validar o ir y preguntar a alguien... mira revísame si cargó la PQR o revísame si ingresó la venta o revísame si ingresó la cancelación.*”

Agrega que el único sistema que se usaba para el ingreso de las PQR era CMR y tenían la plataforma de apoyo que era OPSA, pero era para validar datos únicamente. Adujo que, en algunas ocasiones, los clientes llegaban molestos por falta de respuesta, y al verificar no se había subido al sistema la PQR por lo que debían ingresarla de nuevo. Refiere que en las reuniones semanales informaban que el sistema no era estable y por ello tan recurrentes las quejas de los usuarios. Narró el inconveniente que tuvo con la plataforma CMR al no tomar la solicitud de cambio de operador con el mismo número llamada portabilidad, proceso que indica duró tres semanas al punto de perder el usuario comerciante la línea.

Declara que la señora Mónica no implementó un mecanismo propio para verificar los PQR, ni Manpower se los exigió. Informa que había un documento físico donde se hacían las quejas, físico de la PQR que diligenció la cliente Claudia Edith. Documentos que informa se dejaban como soportes de los procesos, y asume que la actora lo guardó, por ser una de sus funciones. Describió que no existían otros mecanismos para validar si los PQR se habían cargado correctamente en CMR. Insiste en que si está la PQR se asume se hizo la petición, es decir, está en físico. El “*entulamiento*”, dice, es un registro físico de apoyo con un trámite que alguien efectuó al radicar la PQR.

Menciona que ellos fueron capacitados en el sistema CMR, capacitación que se realiza cuando se ingresa a la compañía por dos semanas. Luego de recibidas esas capacitaciones si tienen alguna duda respecto al manejo o del funcionamiento de la plataforma, la misma es absuelta por un compañero antiguo. Alude que la actora recibió las capacitaciones, dentro de las cuales estaban las relativas a las de servicio al cliente. Describió que, dentro de la gestión del asesor integral los actos y conductas que constituían faltas graves eran una mala atención y un maltrato. Que ante la falta de no cargue de PQR se rendían era descargos. Narró que dentro de las capacitaciones fueron advertidos de la responsabilidad que le podía asistir a

Manpower Ltda. o Colombia Móvil Tigo en la omisión de las funciones del servicio al cliente, y menciona las de un silencio administrativo. Desconoce si las empresas tuvieron alguna consecuencia ante la omisión en el caso de la cliente Claudia Enith Osorio.

Respecto de la plataforma CMR, acepta que elevaban quejas como asesores integrales ante sus superiores jerárquicos en lo que atañe a la disfuncionalidad de la plataforma. Que Colombia Móvil S.A. supo de la falla generalizada del sistema, sin embargo, cuando exponían las quejas en las reuniones, nunca les indicaban si se reemplazaría por otro sistema, ni les aseguraban que no volvería a suceder.

2.6.3.11 El testigo **Andrés Ocampo**⁸ relató que conoce a la demandante como compañera de trabajo en el año 2014 entre octubre y noviembre en Colombia Móvil a través de Manpower. Advierte de la inestabilidad del sistema. Sin embargo, aduce que la responsabilidad recae sobre el asesor cuando no es éste quien incumple con los parámetros que hay que realizar para dichos procedimientos. Supo que, la actora fue vinculada por Manpower, porque es quien finalmente llama a rendir descargos, envía el personal para algún tipo de control o de vigilancia en algunas actividades laborales, y es quien liquida. Revela que el cargo que ocupaba la actora era de asesora integral, sus funciones dependían de la modalidad de asesor dependiendo la programación. Lo anterior, por cuanto había uno de línea de ventas y otro de servicios. El asesor de ventas hacía lo de la parte comercial, y el de servicios se encargaba de las quejas, reclamos, peticiones, los cuadros de algunas facturas, reponer sim card y hacer portabilidades. Relata que, dentro de las labores de servicios se tenía que manejar el programa CRM, el cual tenía varias aplicabilidades y entre la que más se utilizaba, eran las de petición, quejas y reclamos. Cuenta que debía el asesor escanear los documentos y enviarlos a través de ese programa para que quedara su registro. Alude que, en algunas oportunidades, por inestabilidad del sistema, sin darse cuenta el asesor no quedaba registradas, por saturación del sistema ante su utilización de todos los centros de experiencia. Narra que la falla en la mayoría de los casos podía ser perceptivo, con suspensión de labores, pero en otras ocasiones la falla del sistema era imperceptible cuando se estaba ejecutando el procedimiento, se asumía que el sistema está tomándolo al punto de validarlo.

Describe que en algunas situaciones en las que a pesar de haberse validado el cliente acudía de manera reiterativa que no funcionaba y se debía enviar de nuevo

⁸ Minuto 1:17:42 a ibidem.

la petición, queja o reclamo; acudiendo incluso a la Superintendencia o desistían. Narra que las PQR se manejaban por el programa CMR, aparecía la interfaz y se digitalizaban los códigos personales de clave y contraseña; el ítem que más se utilizaba era el de postventa. Que, en el tema de la PQR, ahí salía el modelo del formato y se escribía lo que el cliente le decía al asesor. Luego de lo cual, se imprime y se escanea para que quede un registro del documento, el cual queda en dos momentos diferentes, que es cuando queda el registro del formato y cuando se envía a través del escáner. Otros también lo manejaban físico, quedando como soporte dentro del archivo del sistema, el cual se puede imprimir después. Alude que, cuando es físico se hace otro procedimiento realizando su "entulado". Cree que la persona puede verificar si el documento queda, pero aparte de eso, el sistema permite continuar el procedimiento en la medida en que se haga correctamente. Si se escaneó el documento y no queda registrado, el sistema no permite continuar.

Refiere que puede suceder que en el momento en que el asesor escanee el documento, si el sistema está inestable, éste sigue funcionando, asumiendo el asesor que el sistema está coordinando todo lo que se está efectuando. Agrega que el sistema simplemente continúa, y no advierte que el procedimiento fue exitoso, pues simplemente se asume porque el sistema continúa el procedimiento.

Invoca que las razones por las cuales se terminó el contrato de trabajo entre Manpower y la demandante es porque el documento no quedó en el sistema, pero si existe físicamente. Añade que, ella no quiso asumir una responsabilidad que no le atañe. No sabe con exactitud los detalles que se dieron para la finalización del vínculo laboral.

Desconoce si Colombia Móvil hizo llamados de atención directamente a la actora. No recuerda si cuando él ingresó a laborar le entregaron el reglamento interno de trabajo ni a sus compañeros; que no existía un reglamento publicado como tal. Pero advirtió que en el sistema había un manual de todos los procedimientos que se deberían de hacer, no solamente los operativos o los que se realizaban a través del sistema, sino los relacionados con los turnos de horario. Asevera que el asesor debía efectuar controles de lo que se había realizado el día anterior, de los procedimientos que hacía.

Añade que, CMR era el programa que manejaba Tigo, donde se debía subir las PQR y dejar el registro. Refiere que como asesor no podía darse cuenta que quedaban o no registrados los "escanes (minuto 1:44:00)", seguían porque el

sistema continuaba el procedimiento y que se quedaban con el documento físico. Alude que existía un plan de contingencia en caso de que no quedara el documento registrado y escaneado, al quedar en el archivo y en físico. Labor que dice era parte de los procedimientos que hacían, guardaban en un folder determinada cantidad de PQR y luego en la noche cuando pasaba un auditor o gestor que delegaban precisamente para el tema de papelería, recogía las PQR guardadas en una mochila. Posteriormente dice, los enviaban a través de un correo certificado de Tigo, desconoce para donde.

Señaló que, cuando se realizan peticiones, quejas y reclamos, el sistema continúa su procedimiento, pero cuando se ejecutan ventas el sistema si arroja el mensaje de exitoso. El control de que quedaran cargadas las PQR es del mismo sistema, por eso es perceptible cuando llega el cliente, porque si fuera perceptible antes, alguien llevaría el control de ello. Sólo se daban cuenta del error cuando el cliente llegaba otra vez. Cita que, cuando ingresó él a laborar, quien le efectuó la inducción fue la actora; inducción que consistía en indicar cómo realizar los procedimientos para que quedaran registradas las PQR, hacer ajustes cuando se presentaban problemas de facturación, procedimientos de venta, los diferentes roles que se daban en los centros de experiencia.

Indicó, respecto al control de las PQR, que éstas quedaban en el CMR, también en la bandeja de escaneados, en un archivo que posteriormente lo podían imprimir y también quedaban en físico. Alude que, al poder imprimir nuevamente el documento, considera, es la verificación de que éste quedó en el sistema. Revela que ellos y los clientes se quejaban ante las fallas del sistema, sin que pudieran ejecutar un aporte porque ante tal falla, tenían la contingencia que quedaba el documento en un archivo que entulaban y lo llevaban para Tigo como soporte, con control de auditoría. Indica que es el caso de la actora, quien contaba con su soporte para certificar que todos los procedimientos se efectuaron. Informa que, la demandante le comentó que en su defensa había aportado sus documentaciones para demostrar que había hecho todo el procedimiento y que no era ella quien debía asumir una responsabilidad por culpa de la inestabilidad del sistema, ni mucho menos pagar una suma de dinero. Alude que, cuando la actora hizo el procedimiento, él no había ingresado a laborar allí, sólo estaba vinculado cuando se dio el tema disciplinario.

Relata que la inducción que les hacían en el centro de experiencia a quienes llegaban la recibían por parte de los asesores antiguos. Agrega que Manpower, una

vez firma el contrato, efectúan una inducción bastante laboriosa con personal contratado de Tigo, respecto de todos los procedimientos en Manpower con un funcionario de Tigo. Posteriormente, afirma que en el centro de experiencia se tenía la inducción con los asesores más destacados, entre ellos dice, estaba Mónica.

2.6.4. En lo que respecta a la prueba testimonial, las declaraciones rendidas por los señores Jeced Alexander Parada Romo y Andrés Ocampo en lo que respeta al procedimiento que aquella ejecutó con la PQR presentada por la cliente Osorio López el 31 de mayo de 2014 en el sistema CMR, todas sus manifestaciones provienen de lo que la demandante les contó por lo que no resultan pertinentes para dilucidar si en efecto hubo error o no y atribuible a quien en el cargue de la queja mencionada.

2.6.5. Sin embargo, los testigos Parada Ramo y Ocampo, al igual que la parte actora, aducen que el sistema era inestable y por ello consideran que no se registró en la plataforma CMR el PQR de la cliente Claudia Henith.

2.6.6. Ahora, de las diligencias de descargos celebradas los días 13 y 14 de noviembre de 2014 se hizo evidente que a pesar que el sistema de Tigo era inestable y en algunas ocasiones no ingresaba a la plataforma CRM las PQR, no es menos cierto que la demandante de manera espontánea en aquella ocasión expuso que no dejaba la evidencia de la radicación de la PQR pues *“uno confía en el sistema y cree que ha quedado la transacción realizada”*. Y agregó que tampoco rectificaba que la PQR quedaba en el sistema, siendo de su conocimiento que, dentro de la rutina diaria del asesor integral tenía la obligación de efectuar el seguimiento de las PQR. Función que considera la Sala desatendió bajo el argumento que *“no se sigue al pie de la letra porque nos hacen enfocar en solo llamar turnos”*, muy a pesar de conocerlas *“a la perfección”*. Asumiendo una actitud pasiva, ante una plataforma que era de conocimiento de los asesores que era inestable y no funcionaba correctamente. Contrario de lo cual, evidenció la Sala, era de su resorte tomar las precauciones necesarias tendientes a validar que las PQR se vieran reflejadas de manera eficiente en el sistema CMR de cara al seguimiento que le debía efectuar.

2.6.7. Ahora, si sabía que el sistema de Tigo era inestable y que no era tan viable establecer si quedaban o no radicados los PQR, no tenía por qué la trabajadora

esperar a que los usuarios llegaran de nuevo a efectuar los reclamos ante la omisión en la respuesta, pues era su deber ejecutar de manera celosa una verificación diaria de la radicación efectiva en el sistema CMR de las PQR, pues como ella misma lo indicó, no era confiable.

2.6.8. Premisa que se corroboró con la declaración del testigo Andrés Ocampo, quien enfatizó que el asesor debía efectuar controles de lo que había realizado el día anterior, de los procedimientos que hacía. Es más, no existe en el proceso documento que certifique se dio un seguimiento por la actora de las PQR que radicaba. Seguimientos que no equivalen a la respuesta de la PQR, sino a que efectivamente se vigilara la ejecución de su estudio ante su correcta radicación en el sistema; pues como acertadamente lo indicó el juez de primer grado, a la misma no le atañía su resolución.

2.6.9. Se resalta que en la diligencia de descargos enfatizó la actora que “ese día el sistema no estaba presentando ninguna falla” (fl. 30). Por tanto, mal podría tenerse como soporte de dicha radicación en la plataforma, el archivo escaneado y que reposa en la bandeja de su computador, pues de éste se verifica únicamente que digitalizó el PQR, mas no que la señora Mónica Liliana Cifuentes lo radicó o subió al sistema CMR. Conclúyase entonces, que se dio una omisión en la ejecución de la radicación de la PQR presentada el 31 de mayo de 2014 en la plataforma CMR, pues no había falla alguna en ese momento. Actitud que contravenía los procedimientos de la empresa usuaria Colombia Móvil, y de los cuales enunció tenía pleno conocimiento, a más de las consecuencias pecuniarias que ocasionaba “realizar una mala transacción o un mal ejercicio de su trabajo”, de cara a un procedimiento incompleto.

2.6.10 Aserciones que fracturan de alguna manera las afirmaciones efectuadas por el juez de primer grado, cuando soportó su decisión en que del interrogatorio absuelto por la actora y de la declaración de los testigos quedaba al descubierto que: **i)** la falta de ingreso o radicación de la respectiva queja al sistema CMR de Colombia Móvil S.A. ESP Tigo, se dio por la falla de la plataforma a pesar de arrojar un mensaje de operación exitosa. **ii)** que fue evidente que el sistema enviaba mensajes para que el operador advirtiera el cargue del PQR con mensaje de éxito, cuando en realidad éste no ingresaba al sistema. **iii)** dicho mensaje validaba la no revisión del sistema de manera posterior que debía ejecutar la actora.

2.7. Asimismo, a juicio de la Sala, dentro del plenario se pudo dilucidar la gravedad de la eventual omisión de la trabajadora. En efecto, el artículo 62 del CST señala como justa causa “6. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incuben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o por cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos”.

En el contrato de trabajo se estableció como violación grave: “ix. *El incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones o modificaciones que le imparta el empleador o la empresa usuaria para la ejecución de las labores, para las cuales fue contratado*”.

La accionante, como lo manifestó en las diligencias de descargos, tenía bajo su responsabilidad cargar las solicitudes de quejas allegadas por los usuarios, lo cual no se verificó respecto a la queja realizada por la usuaria *Claudia Henit Osorio*. *Tampoco realizó el seguimiento sobre esta queja, lo que hubiera permitido determinar que no fue cargada en el sistema dispuesto por la empresa para ese propósito*.

Como en este caso no se siguió las instrucciones para los procedimientos encomendados a la actora en la empresa usuaria *Colombia Móvil S.A. ESP TIGO* su despido se ajusta a la conducta establecida en el contrato de trabajo como violación grave, al no dar cumplimiento a las instrucciones impartidas por dicha empresa, conforme a lo establecido en el contrato de trabajo.

Ha sostenido la Sala de Casación Laboral que cuando las partes determinen la gravedad de una conducta, no le es permitido al juzgador establecer un análisis apartándose de dicho acuerdo, pues de antemano las partes la calificaron de esa forma. Así ha sostenido:

“Aflora paladino que, desde el principio, el juez plural apuntó a la configuración de una de las faltas calificadas como graves en el RIT. Este supuesto fue hallado demostrado por el Tribunal y no se encuentra en discusión y es del todo ajeno e independiente del referido por la censura; además, tiene tratamiento distinto. Así lo ha explicado de vieja data la Corte, al referirse a las dos situaciones claramente previstas en la norma bajo estudio:

[...] La violación de las obligaciones y prohibiciones a que se refieren los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, constituye por sí misma una falta, pero esa violación ha de ser grave para que resulte justa causa de terminación del contrato. Por otra parte, cualquier falta que se establezca en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos, implica una violación de lo dispuesto en tales actos, que, si se califica en ellos de grave, constituye justa causa para dar por terminado el contrato.

En el primer concepto la gravedad debe ser calificada por el que aplique la norma, en el segundo la calificación de grave ha de constar en los actos que consagran la falta.

(CSJ SL, 10 mar. 2012, rad. 35105, reiterada en la CSJ SL1920-2018)⁹

Conforme a lo expuesto, el despido de la parte actora se muestra justificado, razón por la que se revocará la condena por este concepto.

3. Costas

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 365 del C.G.P., se impondrá condena en costas de segunda instancia a la parte demandante y a favor de la parte demandada, al no salir avante su recurso de apelación.

I. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR el ordinal **SEGUNDO y TERCERO** de la sentencia de primera instancia, solo en cuanto declaró que el contrato de trabajo con la parte actora terminó por despido sin justa causa, y la condena que se emitió por este concepto, conforme a lo señalado anteriormente.

⁹ SL1212-2022

SEGUNDO: CONFIRMAR en lo restante la providencia objeto de apelación, por lo antes expuesto.


TERCERO: CONDENAR EN COSTAS de segunda instancia, a cargo de la parte demandante y a favor de Manpower Profesional Ltda. Las agencias en derecho se fijan en suma de un (1) salario mínimo legal mensual vigente.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Los Magistrados,

Firma digitalizada para
actos judiciales


FABIO HERNAN BASTIDAS VILLOTA
FABIO HERNÁN BASTIDAS VILLOTA


CÁRLOS ALBERTO CARREÑO RAGA
SALVO VOTO

Firma Digitalizada Para Actos
Judiciales


MARÍA NANCY GARCÍA GARCÍA
MARÍA NANCY GARCÍA GARCÍA
Se suscribe con firma escaneada por salubridad pública
(Art. 11 Dcto 497 de 2020)



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI
SALA PRIMERA DE DECISIÓN LABORAL

Magistrado Ponente: **Fabio Hernán Bastidas Villota**

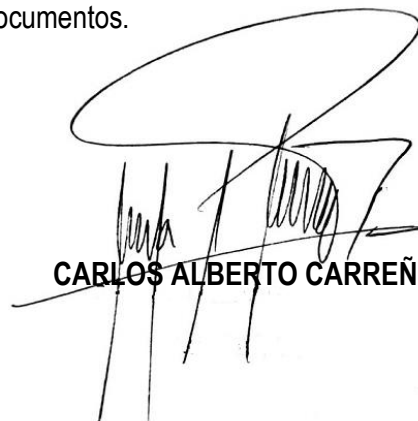
SALVAMENTO DE VOTO

Estando definido, conforme a la literalidad de la misiva desvinculatoria que, la causa de la ruptura contractual fue la voluntad del empleador, particularmente por:” *incumplir los procedimientos del cliente Colombia Móvil al no diligenciar en el sistema CRM una PQR para la cliente Claudia Henit Osorio, omisión que le ocasionó grandes problemas con las responsabilidades de la marca Tigo con sus clientes*” resulta claro que la obligación probatoria de quien rompe el vínculo contractual, en este evento, le corresponde al empleador, con mayor razón, si este afirma, con base en sus datos, y en contra de la manifestación de la trabajadora, no haberse realizado el registro de esa PQR.

Pero es de advertir que en el plenario no hay noticia de la trazabilidad ni rastreo de la escaneada de los documentos.

Que ella sí escaneo los documentos.

El Magistrado,



CARLOS ALBERTO CARREÑO RAGA