



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Bogotá, D. C., diecisiete (17) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2023-00973-00
Accionante:	MARÍA FERNANDA ABELLA ROMERO
Accionado:	CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S.
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

Conforme con el Decreto 2591 de 1991 y en el término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por María Fernanda Abella Romero contra CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S.

I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela en nombre propio, por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- Tiene 26 años. Celebró con la accionada contrato laboral a término indefinido en el área de servicio al cliente desde el 17 de junio de 2021.
- El 10 de febrero de 2022 fue diagnosticada con otitis media sin infecciones por lo cual el médico tratante le envió una restricción médica para “*dejar descansar el oído*”.
- El 13 de febrero de 2022 remitió a la accionada vía correo electrónico la incapacidad médica, constancia y restricción a lo que le indicaron que esta orden médica había sido realizada por un médico general y no por un especialista.
- El 21 de diciembre del 2022 la EPS le comunicó que las recomendaciones laborales corresponden a una actividad que debe desarrollar el empleador bajo sus recursos dentro del programa de salud ocupacional al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa a través de los médicos ocupacionales.
- El 10 de enero de 2023 remitió la respuesta de EPS relacionada en el hecho anterior para que acataran las recomendaciones médicas, con el propósito de que fuera remitida a otra área o informaran a la EPS.
- El 18 de abril de 2023 remitió a la accionada las recomendaciones del otorrino y de manos, sin embargo, no obtuvo ninguna respuesta.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

- El 15 de mayo de 2023 por una contractura muscular fue incapacitada “*con recomendaciones laborales por 7 días para ver si mejoraba*”. Remitió a su empleador las recomendaciones, sin obtener respuesta.
- El 16 de mayo de 2023 le diagnosticaron hipoacusia conductiva, la enviaron a tratamiento con especialista en otología y otoneurología.
- Al evidenciar que no obtenía respuestas a las notificaciones que venía realizando desde el 2022, el 02 de mayo de 2023 buscó por sus propios medios a la persona encargada del área de seguridad y salud en el trabajo para explicarle su caso. Remitió un correo por parte de la accionante en la cual le informaron “*que debía seguir en home office siguiendo las restricciones médicas del especialista de la EPS*”.
- El día 26 de junio de 2023 le enviaron incapacidad de 5 días “*para que descansara porque le diagnosticaron F430 correspondiente a trastorno de estrés agudo por todo lo que estaba pasando*”.
- Debido a lo anterior la remitieron a psicología, pero debido a sus constantes citas y al miedo de que la despidieran no asistió.
- El día 04 de julio 2023 recibió “*un correo de descargo el que debía responder por tardar el 05 de julio 2023 a las 10:00 am*”. En el correo la acusaban de fraude de NPS, de no realizar pre-turnos, de no asistir el día 24 de junio del 2023 y de no cumplir con las metas establecidas por la empresa, a pesar del poco tiempo concedido para rendir descargos y no poder “*ingresar al computador ya que su VPN se encontraba bloqueada para acceder a recopilar evidencia y defenderse*”.
- Finalizaron su contrato el día 10 de julio 2023.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce la promotora de la acción constitucional que la entidad accionada vulnera los derechos fundamentales al trabajo, a la salud, a una vida digna, a la estabilidad laboral reforzada. Solicita la tutela de sus derechos y, en consecuencia, que se ordene a la empresa accionada al reintegro al cargo que venía desempeñando como asesora comercial o a uno equivalente o de mejores condiciones; se ordene el pago de los salarios y prestaciones sociales dejadas de percibir desde el momento de su retiro; hasta que se produzca su reintegro; que se ordene a la empresa accionada informar a la ARL para que se inicie el procedimiento médico por la entidad competente para estos casos laborales.

III. ACTUACION PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 06 de octubre de 2023, disponiendo notificar a la accionada CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. y vinculando de oficio a COLOMBIAN OUTSOURCING SOLUTIONS S.A.S. ADRES - ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, JUNTA REGIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ DE BOGOTÁ D.C. Y CUNDINAMARCA, JUNTA NACIONAL DE INVALIDEZ, MINISTERIO DE TRABAJO, A.R.L. POSITIVA, NUEVA E.P.S., HOSPITAL UNIVERSITARIO CLÍNICA SAN RAFAEL, VIVA 1A I.P.S., AUDIOPLUS SERVICIOS AUDIOLÓGICOS, COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. con el objeto que dichas dependencias se manifestaran sobre cada uno de los hechos descritos en el libelo.

IV. CONTESTACION A LA TUTELA

Las respuestas emitidas por las entidades que emitieron pronunciamiento en la presente acción constitucional, reposan en el expediente digital.

V. CONSIDERACIONES.

1. De la Competencia.

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema Jurídico

Corresponde al Despacho establecer si: ¿ha existido vulneración a la estabilidad laboral reforzada, mínimo vital y seguridad social de MARÍA FERNANDA ABELLA ROMERO, por parte de la accionada con ocasión de la terminación del contrato laboral?

- Según las pruebas que obran en el expediente, no ha existido vulneración a los derechos fundamentales invocados. La situación de la accionante no se enmarca en los presupuestos fácticos que abran paso la figura de estabilidad laboral reforzada, como pasará a explicarse.

Corresponde al Despacho establecer si: ¿para lo pretendido la acción de tutela es procedente?

- Según las pruebas que obran en el expediente, la tutela resulta improcedente, toda vez que la accionante cuenta con las acciones ordinarias para la protección de sus derechos. No se advierte que la accionante se encuentre en una situación que amerite la intervención del juez constitucional para evitar un perjuicio irremediable.

3. Marco jurisprudencial



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

El derecho a la estabilidad laboral reforzada¹ le asiste a todo aquel que tenga afectada su salud y se le obstaculice de forma sustancial la realización de sus actividades de trabajo bajo circunstancias normales, condición que se concibe como una situación de debilidad manifiesta, por lo que el empleado podría ser objeto de discriminación ante ello, sin importar el tipo de vinculación o relación laboral. Dicho derecho implica para el empleado la posibilidad de continuar en el empleo y gozar de los respectivos salarios y prestaciones, inclusive, así el empleador no esté de acuerdo, a menos que medie una justa causa para despedir al trabajador.

Por su parte, la Corte Constitucional señaló respecto del requisito de subsidiariedad que *“de conformidad con el inciso 3º del artículo 86 superior y el numeral 1º del artículo 6 del Decreto Estatutario 2591 de 1991 la acción de tutela es una herramienta de naturaleza residual y subsidiaria; de manera que, por regla general, solo procede cuando: i) el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial, ii) pese a su concurrencia este no es eficaz o idóneo para lograr la protección de los derechos fundamentales, o iii) la acción se erige de manera transitoria para prevenir un perjuicio irremediable”*.

De acuerdo con lo anterior, el remedio constitucional debe ser declarado improcedente en dos supuestos. Por un lado, cuando se ejerce como un *“instrumento supletorio al que se puede acudir cuando se han dejado de ejercer oportunamente los medios de defensa judicial o como un medio para obtener un pronunciamiento con mayor prontitud sin el agotamiento de las instancias ordinarias”*. Por el otro, cuando existan otras vías tendientes a solucionar la afectación a los derechos².

La Corte Constitucional³ ha reiterado, que la acción de tutela no procede para ordenar el reconocimiento y pago de acreencias laborales, dado el carácter subsidiario de esta acción y que ésta no puede desplazar ni sustituir los mecanismos ordinarios establecidos en el ordenamiento jurídico, a menos que se presente como mecanismo transitorio, dado que el medio de defensa judicial, establecido por la normatividad que regula la materia, resulta ineficaz para proteger derechos fundamentales y se pretenda evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, para lo cual deberá demostrarse, si quiera sumariamente, tal perjuicio.

4. Caso Concreto

María Fernanda Abella Romero interpone acción de tutela a fin de que se proteja su derecho al mínimo vital, estabilidad laboral reforzada y seguridad social. En consecuencia, que se ordene a la accionada el reintegro al cargo que venía desempeñando como asesora comercial o a uno equivalente o de mejores

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-035 de 2022.

² Corte Constitucional. Sentencia T 140 de 2010.

³ Sentencias T-777 de 2002, T-056 de 2003, T-707 de 2003, T-043 de 2007, T-004 de 2009, T-066 de 2009 T-296 de 2009, T-474 de 2009, T-821 de 2009



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

condiciones; se ordene el pago de los salarios y prestaciones sociales dejadas de percibir desde el momento de su retiro y hasta que se produzca su reintegro; que se ordene a la empresa posterior al reintegro a informar a la ARL para que se inicie el procedimiento para estos casos laborales.

De la revisión al expediente se advierte lo siguiente:

(i) La accionante actualmente tiene 26 años.

(ii) En el expediente está acreditado que la accionante celebró el 17 de junio de 2021 con la accionada un contrato individual de trabajo, en el cual se pactó como salario \$932.000.00 para desempeñar el cargo de asesora comercial, con otrosí de fecha 07 de marzo de 2023.

(iii) La empresa accionada el 10 de julio de 2023 (previa citación a descargos dentro de la actuación disciplinaria), emitió comunicado dirigido a la accionante en el cual le informaba sobre la terminación unilateral del contrato con justa causa de conformidad con los numerales 6 y 9 del artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo.

En este punto, se avizora un conflicto de naturaleza laboral entre accionante y accionada, frente a la validez de la justa causa o no para dar por terminado el contrato. Sobre este aspecto, téngase en cuenta que el legislador le otorga a los contratantes las acciones pertinentes y eficaces para dirimir su conflicto ante la Jurisdicción Ordinaria, especialidad laboral, escenario propicio para debatir, controvertir y dirimir las diferencias derivadas del contrato laboral. No está acreditado que la accionante haya hecho uso de estas acciones, lo que conlleva a que la acción de tutela se torne improcedente, por la inobservancia al principio de subsidiariedad del que goza la tutela, como se vio en el marco jurisprudencial.

No obstante, se examinará si la acción de tutela se puede abrir paso bajo el entendido de que la situación de la señora María Fernanda Abella Romero, se enmarca en las circunstancias para que opere la estabilidad laboral reforzada y/o o se está ante el riesgo de causar un perjuicio irremediable. Al respecto, el despacho encuentra que en el caso sub examine no concurren los requisitos para la estabilidad laboral reforzada. Nótese que de las pruebas allegadas se extracta que: **a)** María Fernanda Abella Romero no es una persona en condición de discapacidad, ni de la tercera edad, tampoco es sujeto de especial protección constitucional por ser madre cabeza de familia; **b)** en el momento en que le comunicaron sobre la terminación del contrato de trabajo la accionante no se encontraba incapacitada, esto es, no se encontraba en una situación de vulnerabilidad. Tampoco está acreditado que se encuentre con una enfermedad o en condición de invalidez que permita concluir que se encuentra en un estado de debilidad manifiesta. **c)** la NUEVA E.P.S. informó que *“verificando el sistema integral de NUEVA EPS, se evidencia que la accionante está en estado activo para recibir la asegurabilidad y pertinencia en el SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD EN EL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO, desde 17 de octubre de 2019”*; **d)** De la verificación realizada en ADRES se avizora que la accionante se encuentra activa en la afiliación a salud por LA NUEVA E.P.S. en



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
**JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**
Cundinamarca

la modalidad de cotizante; **e)** La accionante reconoció que le fueron pagadas las prestaciones sociales correspondientes.

Entonces, este despacho no advierte que María Fernanda Abella Romero se encontrara en alguna circunstancia que permitiera concluir que es titular de la estabilidad laboral reforzada, que pueda conllevar a la prosperidad del amparo solicitado. Tampoco está acreditado que haya agotado previamente las acciones ordinarias laborales, antes de acudir a la tutela o que se encontrara en alguna circunstancia de connotación especial que tornara ineficaz el mecanismo de protección ordinario.

Por otro lado, el juzgado tampoco advierte afectación al mínimo vital, como tampoco al derecho a la salud, porque a la accionante le fue pagada su liquidación definitiva y actualmente está vinculada en el Sistema de Seguridad Social. La accionante tampoco demostró que se encuentre imposibilitada para emplearse nuevamente, incluso actualmente se encuentra activa en el sistema de salud como cotizante y tampoco se está ante la amenaza de causar un perjuicio irremediable. Así las cosas, la tutela resulta improcedente puesto que para esta controversia la accionante cuenta con las acciones ordinarias ante el juez laboral.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley

FALLA

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la presente acción de tutela instaurada por **MARÍA FERNANDA ABELLA ROMERO** en contra de **CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S.** conforme con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

TERCERO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

CUARTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional *-excluida de revisión-*, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
Juez

Firmado Por:
Eliana Margarita Canchano Velásquez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 037
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **4e34107e4735d6d2c2adc186cd1988dae45a4f6385744120ec1ac4b6baa8779f**

Documento generado en 17/10/2023 04:13:30 PM

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