

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI**  
**SALA LABORAL**

<b>PROCESO</b>	<b>ORDINARIO</b>
<b>DEMANDANTE</b>	<b>LEIDY JOHANA HERRERA RÍOS</b>
<b>DEMANDADO</b>	<b>TELECENTER PANAMERICANA LTDA.</b>
<b>PROCEDENCIA</b>	JUZGADO QUINCE LABORAL DEL CTO DE CALI
<b>RADICADO</b>	76-001-31-05- <b>015 201700632 01</b>
<b>INSTANCIA</b>	<b>SEGUNDA – APELACIÓN</b>
<b>PROVIDENCIA</b>	SENTENCIA No. 176 DEL 29 DE JULIO DE 2022
<b>TEMAS Y SUBTEMAS</b>	<b>FUERO CIRCUNSTANCIAL</b>
<b>DECISIÓN</b>	<b>CONFIRMAR</b>

Conforme lo previsto en el art. 13 de la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, el Magistrado Antonio José Valencia Manzano, en asocio de los demás magistrados que integran la Sala de Decisión, procede resolver en apelación la sentencia No. 311 del 30 de noviembre de 2021, dentro del proceso adelantado por la señora **LEIDY JOHANA HERRERA RÍOS** en contra de **TELECENTER PANAMERICANA LTDA.**, bajo la radicación No. **760013105 015 201700632 01**.

**ANTECEDENTES PROCESALES**

La señora **Leidy Johana Herrera Ríos** convocó a juicio a **Telecenter Panamericana LTDA.** pretendiendo que se declare que la demandada está obligada a reintegrarla al cargo de ejecutiva del servicio en las mismas condiciones que tenía al momento del despido efectuada el 22 de diciembre de 2017; que se condene a Telecenter Panamericana LTDA. a pagarle por salarios dejados de percibir la suma de \$835.034, además de las primas legales, extralegales, vacaciones, cesantías, intereses a las cesantías y aportes a la seguridad social integral.

Además pidió se condene al demandado al pago de las costas y agencias en derecho.

Como hechos señaló que laboró al servicio de Telecenter Panamericana LTDA. desde el 3 de noviembre de 2011 hasta el 22 de septiembre de 2017 en el cargo de ejecutiva de servicio con un salario mensual de \$853.034 que se incrementaba con recargos nocturnos, dominicales y festivos.

PROCESO: ORDINARIO  
DEMANDANTE: LEIDY JOHANA HERRERA RÍOS  
DEMANDANDO: TELECENTER PANAMERICANA LTDA.  
PROCEDENCIA: JUZGADO QUINCE LABORAL DEL CTO DE CALI  
RADICADO: 760013105 015 201700632 01

Indicó que estuvo afiliada a Sintratelecenter, organización sindical que presentó un pliego de peticiones a Telecenter Panamericana LTDA., en enero de 2017 y que por tal acto la demandada inició a *“perseguir y acosar a los trabajadores por estar afiliados a la organización Sintratelecenter, entre ellas mi mandante”*, situación por la que afirmó le negaban permisos por calamidad y cambio de turnos.

Que en el proceso de negociación colectiva se agotaron las etapas de negociación colectiva y no se llegó a ningún acuerdo por lo que los trabajadores afiliados a Sintratelecenter decidieron acudir al Tribunal de arbitramento, entregando en consecuencia al 26 de abril de 2017 al Ministerio de Trabajo la documentación requerida para convocar al Tribunal.

Refirió que el Ministerio de Trabajo el 29 de junio de 2017 inició el trámite y solicitó se radicarán más documentos, a lo que el sindicato dio cumplimiento, por lo que aseguró el conflicto laboral suscitado con la presentación del pliego de petición no ha terminado pues se está en el proceso de conformación de árbitros por parte del Ministerio de Trabajo por lo que asegura goza de fuero circunstancial.

Que el 12 de septiembre de 2017 fue llamada a descargos, los cuales fueron efectuados el 15 de septiembre de 2017 y el 22 del mismo mes y año se le entregó una carga de despido por incumplir con sus obligaciones laborales, decisión que asegura se dio mientras ella de fuero circunstancia que afirma torna su despido injusto e ilegal.

Del proceso se comunicó a **Sintratelecenter** a través de emplazamiento y a través de curador Ad litem se contestó la demanda señalando respecto de las pretensiones que *“ni acepto ni me opongo a todas las pretensiones incoadas en esta demanda, atendíendome en forma exclusiva a lo que resultare probado dentro del curso del presente proceso”*.

En auto No. 1606 del 27 de junio de 2021 se resolvió la excepción previa de habersele dado a la demanda un trámite diferente, determinado que se adecuaría el trámite de la demanda al trámite ordinario.

**Telecenter Panamericana LTDA.** contestó la demanda oponiéndose a las pretensiones argumentando que estas carecen de sustento factico y jurídico debido a que al momento de desvinculación de la demandada esta no se encontraba amparada por ningún fuero que le amerite alguna protección, sumado a que para la fecha en la que se finalizó su contrato de trabajo no existía conflicto colectivo alguno.

Como excepciones presentó: inexistencia de las obligaciones demandadas y cobro de lo no debido, justa causa para terminar el contrato de trabajo del demandante, calificación de justa causa por los contratantes, buena fe de mi representada, mala fe de la demanda, pago, prescripción, compensación y la excepción genérica.

### **DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

El Juzgado Quince Laboral del Circuito de Cali decidió el litigio mediante la Sentencia No. 311 del 30 de noviembre de 2021, en la que resolvió declarar probadas las excepciones propuestas por la demandada y absolver a la misma de las pretensiones incoadas en su contra.

Como fundamento de su fallo, el A Quo frente a la existencia de un fuero en cabeza de la actora señaló que la etapa de arreglo directo finalizó con la convención colectiva del 15 de marzo de 2018 por lo que para septiembre de 2017 cuando se produjo el despido de la señora Leidy Johana, esta se encontraba cobijada por el fuero circunstancial.

En lo que atañe a la justeza de la causa del despido de la actora, señaló que de la declaración de parte rendida por esta y diligencia de descargo se evidencia que si incurrió en una falta prevista como justa causa en reglamento interno de trabajo (art. 48) y que fue citado por la demandada, con la que afectó los intereses del empleador al no reportar la realidad de lo sucedido con sus clientes de la base de datos por lo que concluyó debe declararse con justa causa el despido y absolver del reintegro pretendido.

### **APELACIÓN**

Inconforme con la decisión, **la parte demandante** presentó recurso de apelación en los siguientes términos:

*"Me permito apelar dicha decisión por las siguientes razones:*

*Primero en cierta medida no se tuvo en cuenta que mi protegida gozaba de un fuero circunstancial de acuerdo al art. 25 de acuerdo al Decreto 2351 de 1965 e igualmente en el sentencias de la Corte Suprema ha dicho claramente que el fuero circunstancial es una garantía para que el trabajador no sea despedido si bien es cierto se pueden cometer errores si bien es cierto un procedimiento legal y se está violando el debido proceso y art. 29 de la Constitución como tal por hecho me permito apelar dicha decisión su señoría".*

### **ALEGATOS DE CONCLUSIÓN**

Dentro de los términos procesales previstos se corrió traslado a las partes para alegar de conclusión.

Cabe anotar que los alegatos de conclusión no constituyen una nueva oportunidad para complementar el recurso de apelación si este fue interpuesto en primera instancia.

No encontrando vicios que puedan generar la nulidad de lo actuado en primera instancia y surtido el término previsto en el artículo 13 de la Ley 1149 de 2007 se profiere la

### **SENTENCIA No. 176**

En el presente asunto no se encuentra en discusión **1)** que la señora **Leidy Johana Herrera Ríos** estuvo vinculada mediante contrato a término indefinido con **Telecenter Panamericana LTDA.** del 4 de noviembre de 2011 al 22 de septiembre del 2017 con un salario de \$894.679 (fl. 18, 161 a 165 – PDF 01Expediente) y que en vigencia de la relación laboral esta se afilió a Sintratelecenter (fl. 19 – PDF 01Expediente); **2)** que el 12 de septiembre de 2017 la señora Leidy Johanna Herrera fue citada a descargos, los que se realizaron el 15 de septiembre de 2017 y el 22 del mismo mes y año se le comunicó a la demandante la terminación de su contrato de trabajo con justa causa a partir de la misma fecha (fls 33 a 42, 47 a 50, 272 a 287 y 288 a 291 – PDF 01Expediente); **3)** que el 23 de marzo de 2017 inició la etapa

de arreglo directo del pliego de peticiones presentando por Sintratelecenter, la cual finalizó el 11 de abril de 2017 (fls. 302 a 304 – PDF 01Expediente); **4**) que mediante misiva de diciembre de 2017, Telecenter Panamericana Ltda. le informó a la organización sindical Sintratelecenter su intención de reunirse y posteriormente luego de nueva discusión, se finalizó conflicto colectivo existente entre las partes con la firma de una convención colectiva el 16 de enero de 2018, la cual fue depositada el 22 de enero de 2018 ante el Ministerio de Trabajo (fl. 306, 308 a 320 – PDF 01Expediente).

### **PROBLEMA JURIDICO**

Para determinar el problema jurídico a estudiar por parte de la Sala, resulta necesario indicar que se encuentra fuera de discusión que para la fecha de terminación del contrato de trabajo de la señora Leidy Johana Herrera esta se encontraba protegida por fuero circunstancial, pues así fue determinado por el A Quo sin que este punto fuera objeto de apelación, por lo que la Sala entrara directamente a estudiar si existió o no justa causa comprobada para la finalización de la relación laboral de la demandante por parte de Telecenter Panamericana Ltda.

De no encontrarse acreditada la justa causa, se procederá a estudiar el reintegro, salarios y prestaciones sociales solicitadas por la demandante.

**La Sala defiende la siguiente Tesis:** Que se confirmara la decisión de primera instancia como quiera que en el caso se tiene acreditada la existencia de una justa causa para la finalización del contrato de trabajo, situación que impide que se dé el reintegro pretendido, pues pese a que la demandante se encontraba cobijada por el fuero circunstancial para la fecha en la que terminó la relación laboral, tal protección tiene como efecto la ilegalidad del despido cuando este se da sin justa causa, requisito que no se cumple en el caso de autos.

Para decidir basten las siguientes,

### **CONSIDERACIONES**

El fuero circunstancial es una garantía esencial al derecho colectivo al trabajo, el cual constituye una garantía de estabilidad laboral reforzada destinada a evitar la persecución sindical pues tiene como finalidad erradicar prácticas empresariales dirigidas a disuadir a los trabajadores de plantear sus demandas mediante los derechos que componen la libertad sindical, esta se traduce en la continuidad de la relación laboral a partir de la iniciación de un conflicto colectivo de trabajo y durante sus distintas etapas, tal institución se encuentra consagrada en el artículo 25 del Decreto de 1965, el cual prescribe que *“los trabajadores que hubieren presentado al patrono [hoy empleador] un pliego de petición no podrán ser despedidos sin justas causa comprobada, desde la fecha de la presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo directo”*.

En cuanto a los sujetos objeto de protección, el artículo 36 del Decreto Reglamentario 1469 de 1978 señaló que este fuero comprende a los trabajadores afiliados a un sindicato o a los no sindicalizados que hayan presentado un pliego de peticiones.

En relación con el fuero circunstancial, ha expresado la Corte Constitucional en providencias como la C-240 de 2005. MP, en la que se puntualizó que la protección especial derivada del fuero circunstancial opera para que no sea ilusorio el derecho de asociación que el artículo 39 superior garantiza<sup>1</sup>, para que estos puedan ejercer libremente sus funciones, sin estar sujetos a las represalias de los empleadores., por lo que el desconocimiento de este hace ineficaz el despido y conlleva la procedencia del reintegro del afectado.

En ese marco, el fuero circunstancial es aquel que se activa al momento de iniciarse un conflicto colectivo de trabajo y cobija no solo a los empleados sindicalizados sino a todos aquellos que se vean inmersos en un conflicto de este tipo.

---

<sup>1</sup> En armonía con lo dispuesto en los Convenios de la OIT 87 y 98, aprobados por las Leyes 26 y 27 de 1976 y el Convenio de la OIT 151 aprobado por Ley 411 de 1997.

De lo anterior se desprende que para que se active esta protección foral debe acreditarse: **i)** la existencia del sindicato, **ii)** la presentación de un pliego de peticiones y **iii)** etapa de arreglo directo y/o su prórroga.

Ahora, como se señaló al plantear el problema jurídico, en el caso no se discute que la demandante para la fecha de la terminación de la relación laboral contaba con la protección del fuero circunstancial por encontrarse vigente para tal cuando un conflicto colectivo entre Sintratelecenter y Telecenter Panamericana Ltda.

Pasando entonces al tema central relativo a la existencia o no de una justa causa comprobada para la finalización de la relación laboral de la demandante por parte de Telecenter Panamericana Ltda., se tiene que la señora Leidy Johana asegura que su despido es infundado y que se dio en virtud de una persecución sindical mientras que por su parte el demandado afirma que este se dio en virtud de que se configuró una falta grave convenida por las partes en el contrato de trabajo, por lo que se pasará a estudiar las pruebas que militan en expediente al respecto:

A fls. 288 y siguiente del PDF 01Expediente se encuentra misiva del 22 de septiembre del 2017 mediante la cual se le informó a la demandante la finalización de la relación laboral, en esta se señala que *"la compañía tuvo conocimiento que Usted incumplió gravemente con sus obligaciones laborales, toda vez que registró información no veraz sobre la gestión realizada con los clientes de las Work Order rechazadas en la IBS de los países Ecuador y Perú, en donde usted marca su gestión como cliente contactado debiendo registrar como "no aplica" o "no contacto" puesto que no se evidencia gestión alguna con los clientes, teniendo en cuenta que esta práctica índice en su medición de contractibilidad sea mayor a la realmente realizada en su gestión"*, indicando que tal conducta constituye una práctica inadecuada al registrar información no veraz sobre la atención de servicio al cliente, función principal que le fue encomendada y que tales hechos configuran la falta grave catalogada en los arts. 48 y 49 del reglamento interno de trabajo.

Con relación a las conductas que se le endilgan, la señora **Leidy Johana Herrera Ríos** en declaración de parte manifestó que tuvo 5 errores en casos de clientes en los que tipifico que si había contactado pero no lo había hecho; que tales

errores no fueron con el objetivo de buscar un beneficio pues ese margen de error no le representó algún incentivo económico o "*premio*" por parte de la compañía.

Sobre este punto el señor **Pablo Andrés Mejía Benjumea** representante legal de Telecenter Panamericana Ltda., explicó que la demandante estaba vinculada a un área de servicio al cliente que brindaba la validación de las ordenes de servicio técnico que solicitaban los clientes cuando tenían un problema con el decodificador o la instalación, la cual es la actividad económica de la empresa; que luego de una auditoria, la compañía detectó que la demandante estaba adulterando los registros de atención del cliente, ya que se probó que en varios casos falsificó el informe de gestión colocando que si había llamado al cliente para poder validar la razón por la cual no se cumplió con el servicio de asistencia técnica cuando en realidad nunca había llamado al cliente, lo que quiere decir que mintió a la compañía en los informes, situación que afirmó la actora reconoció en la diligencia de descargos.

También se recibieron los testimonios de **Lina Betancourt, Ana María Caicedo Ramírez y Juan David Bejarano Taborda.**

La señora **Lina Betancourt** quien laboró hasta junio del 2021 en Telecenter Panamericana Ltda., como analista de relaciones con el empleado narró que la demandante fue desvinculada por hizo aparecer en los aplicativos de la compañía que había contactado a unos clientes en Perú y Ecuador para saber porque estos habían cancelado unas visitas pero realmente no los contacto, tipificando de forma falsa la razón por la que las personas no recibían las visitas.

Indicó que se hizo una investigación en el caso, ya que la supervisora de la demandante inicialmente detectó que habían muchos registros pero no contenido que los soportaras, por lo que inició una indagación escuchando todas las llamadas realizadas por la demandante, recaudando pruebas para llevarlas al área de relaciones con el empleado, en donde la testigo como analista estudió si debía o iniciarse una investigación disciplinaria, lo que en efecto se hizo, citando a la señora Leidy Johana a descargos, diligencia en la que la actora no presentó justificación valida de porque había tipificado como contactado a los clientes cuando ello en realidad no sucedió.

La señora **Ana María Caicedo Ramírez** jefe de operaciones de Telecenter Panamericana Ltda. y jefe inmediata de la demandante, expresó que la señora Leidy Johana debía llenar un formulario de registro de su gestión, en el que tenía que diligenciar que si había contactado al cliente, empero esta alteró la información porque tipificó que había contactado a clientes que nunca llamó, lo que implicó que la actora tuviera unos resultados diferentes en la medida de su gestión, obteniendo un desempeño alto lo que le iba a permitir tener unos incentivos económicos por su gestión.

Relató que de tal situación se percataron al efectuar la revisión mensual de desempeño, por lo que le pidió a las áreas de la compañía que manejan reportes y telefonía que verificaran si hubo o no contacto a esos clientes conforme la información indicada por la señora Leidy Johana en los formatos de gestión; que recuerda que en los meses en los que se efectuó la revisión se encontró aproximadamente 10 casos mensuales en los que se evidenciaba que la demandante había indicado "*si contacto*" pero tal gestión no había sido efectuada pues no había registro de llamadas en ninguno de los aplicativos de la compañía.

Finalmente, el señor **Juan David Bejarano Taborda** quien para el año 2017 se desempeñaba como jefe de reporte en Telecenter Panamericana Ltda., responsable de generar las métricas de servicio al cliente y de la calidad y veracidad de los sistemas de información señaló que fue requerido para validar si se habían efectuado unas llamadas que se había tipificado como realizadas por parte de la actora y que tras realizar un análisis en los reportes de llamadas de la demandante encontró que varias llamadas no habían sido efectuadas pese a que se reportó que sí; dijo que no recuerda el número exacto de caso pero que fueron más de 7.

Como observa la propia demandante en su declaración de parte confesó que hubo casos de clientes en los que al diligenciar la información respecto de su gestión indicó que los había contactado cuando en realidad nunca lo hizo, situación que fue ratificada al unisonó por todos los testigos, quienes explicaron que se encontró en varios casos que la demandante tipificaba en los registros haber llamado a los clientes e incluso dejaba consignadas cuales eran las razones por los que estos

habían cancelado los servicios técnicos solicitados cuando en realidad no efectuó ninguna llamada a tales clientes.

Además, en acta de diligencia de descargos realizada el 15 de septiembre de 2017 visible a fls. 272 a 287 – PDF 01Expediente se observa que la actora aceptó haber diligenciado que si llamó a los clientes cuando no lo hizo, argumentando que esto correspondió a un error de tipeo.

Vistas a si las cosas, encuentra a Sala acreditados los hechos aducidos por el demandado en la carta de finalización del contrato de trabajo, esto es, es haber registrado información no veraz sobre la gestión realizada con los clientes de las Work Order rechazadas en la IBS de los países Ecuador y Perú, la cual consistió como ya se explicó en tipificar que había contactado al cliente y que este le había suministrado información sobre la razón por la cual cancelo el servicio técnico solicitado cuando en realidad no lo hizo.

La anterior conducta encaja en lo señalado en el inciso IV del párrafo del art. 49 citado como norma trasgredida en la carta de finalización del contrato de trabajo, el cual reza *“Aquellos comportamientos con un reproche ético moral representativo, tales como adulterar o falsificar información en provecho propio o de un tercero, valerse del nombre, la imagen o la investidura del cargo para obtener un provecho personal económico o de cualquier índole o para un tercero, no autorizado expresamente por la compañía”*.

Así pues, en el caso se tiene acreditada la existencia de una justa causa para la finalización del contrato de trabajo, situación que impide que se dé el reintegro pretendido, pues pese a que la demandante se encontraba cobijada por el fuero circunstancial para la fecha en la que terminó la relación laboral, tal protección tiene como efecto la ilegalidad del despido cuando este se da sin justa causa, requisito que no se cumple en el caso de autos, pues como ya se demostró si medio una justa causa comprobada en el fenecimiento del vínculo que unía a las partes.

En este orden de ideas lo que procede es la confirmación de la sentencia de primera instancia.

Las **costas** estarán a cargo de la parte demandante como quiera que su recurso de apelación no resulto avante.

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO. CONFIRMAR** la sentencia apelada.

**SEGUNDO. COSTAS** en esta instancia a cargo de la señora **LEIDY JOHANA HERRERA RIOS**. Líquidense como agencias en derecho en esta instancia la suma de un (1) SMLMV.

La anterior providencia se profiere de manera escrita y será publicada a través de la página web de la Rama Judicial en el siguiente enlace:  
<https://www.ramajudicial.gov.co/web/despacho-007-de-la-sala-laboral-del-tribunal-superior-de-cali/Sentencias>.

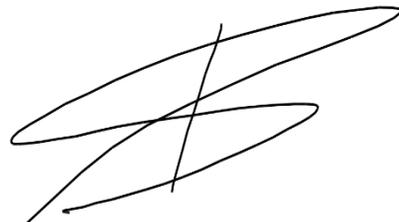
En constancia se firma.

**Los Magistrados,**

**Se suscribe con firma electrónica  
ANTONIO JOSÉ VALENCIA MANZANO  
Magistrado Ponente**



**MARY ELENA SOLARTE MELO**



**GERMAN VARELA COLLAZOS**

**Firmado Por:**  
**Antonio Jose Valencia Manzano**  
**Magistrado Tribunal O Consejo Seccional**  
**Sala 7 Laboral**  
**Tribunal Superior De Cali - Valle Del Cauca**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,  
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **50ba88dee7589f1a200a17646e94b360d4ace709a760f9c955c306ba8e47f313**

Documento generado en 29/07/2022 05:24:50 AM

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