

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y SIETE MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14 - 33 Piso 11 - Tel. 601 – 3532666 Ext:70377
E-mail: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., Dieciséis (16) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2024-01461-00
ACCIONANTE:	AYLEN NICOLE YAÑEZ BALLESTEROS
ACCIONADO:	CUSTOMER OPERTION SUCCESS S.A.S.
Providencia:	Sentencia de Tutela de Primera Instancia.

De conformidad el Decreto 2591 de 1991 y en el término del artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por AYLEN NICOLE YAÑEZ BALLESTEROS contra CUSTOMER OPERTION SUCCESS S.A.S.

I.- ANTECEDENTES

La señora Aylen Nicole Yañez Ballesteros actuando en nombre propio, solicitó el amparo de sus derechos fundamentales a la vida, la salud, seguridad social e integridad física, en su parecer, vulnerados por la Entidad Customer Opertion Success S.A.S., y, en consecuencia, pretende:

“1. Tutelar los Derechos Fundamentales de Orden Constitucional consagrados en los artículos 11 y 49, de la Carta Política, y que me asisten los cuales se encuentran vulnerados en las circunstancias de modo, tiempo y lugar, ampliamente precisados en esta demanda, por CUSTOMER OPERTION SUCCESS S.A.S

2. Ordenar a CUSTOMER OPERTION SUCCESS S.A.S. el reintegro de manera inmediata teniendo en cuenta mi estabilidad reforzada por la debilidad manifiesta.

3. Advertir a la accionada CUSTOMER OPERTION SUCCESS S.A.S y sus directivas de que no deben incurrir en hechos similares atentatorios de los derechos fundamentales de la aquí accionante, so pena de verse sometida a las sanciones pertinentes para el caso y previstas en el decreto 2591 de 1991.”

1.1. Hechos relevantes

Expuso la promotora que ingreso a la empresa Customer Operation Success S.A.S., el 14 de julio de 2023, mediante contrato de obra labor, que, para el 17 de mayo de 2024, sufrió accidente de tránsito, lo que ocasionó en primer lugar una incapacidad médica hasta el 14 de junio de 202, fecha para la cual, salud ocupacional emitió como recomendación médica la reubicación laboral.

Afirmó que, el 13 de agosto de 2024, la empresa convocada comunicó la terminación del contrato laboral, no obstante, ante los descargos presentados, la empresa retiro la orden de despido, y ordenó la suspensión laboral por el término de quince (15) días con fundamento en la normatividad del reglamento interno de trabajo.

El 10 de diciembre de 2024, nuevamente fue convocada a descargos, por supuestas faltas graves contra el empleador, motivo por el cual la empresa dio por terminado el contrato de trabajo por justa causa, sin tener en cuenta el estado de salud y el tratamiento médico requerido con ocasión al accidente de tránsito antes mencionados.

Alego que los argumentos de las faltas graves cometidas son hechos ficticios que se encuentran desacreditados con las contestaciones realizadas a los requerimientos, por lo que considera que el motivo del despido, corresponde a la situación médica que padece, vulnerado sus derechos fundamentales.

2.- Trámite y respuesta de las convocadas

Admitida en proveído del 16 de diciembre de 2024, se ordenó notificar a la entidad accionada y a las vinculadas para la intervención sobre los hechos objeto de reclamo constitucional.

La empresa Customer Operation Success S.A.S., se pronunció uno a uno sobre los hechos de la acción tutelar, aclaró que la promotora inicialmente ingresó a trabajar el 14 de julio de 2023, mediante contrato de obra labor, y con posterioridad -11 de marzo de 2024 – la relación laboral se soportó mediante contrato a término indefinido.

Respeto a los hechos de la acción de tutela, indicó que, acató las recomendaciones médicas emitidas a la accionante, por lo que se concedió el teletrabajo 100% en domicilio y, se adelantó el proceso de readaptación.

Expuso que, dentro las facultades como empleador, adelantó procesos disciplinarios contra la accionante Yañez Ballesteros, como quiera que si bien la empleada presenta una condición médica, lo cierto es que no existe restricción médica para el cumplimiento de las actividades propias de su cargo, cuales son servicio al cliente, vía

plataforma WhatsApp, por lo que ante el incumplimiento a los protocolos de servicio se inició un primer trámite disciplinario el 5 de agosto de 2024, en el que en atención a los descargos presentados por la sancionada, inicialmente se determinó la terminación de la relación contractual, pero atendiendo a la condición de la empleada, se consideró moderar la sanción y únicamente se suspendió el contrato.

Sin embargo y considerando que la promotora continua con el incumplimiento de las funciones propias de su cargo, el 5 de diciembre de 2024, nuevamente se dio inicio a proceso disciplinario sin que se presentaran justificaciones validas a su gestión, aludiendo como único recurso las incapacidades y la referencia de su estado médico, lo que impidió desvirtuar el incumplimiento a su gestión.

En atención de o anterior, afirmo que la terminación del contrato obedece a una causa objetiva, y sustentada en el trámite disciplinario surtido en contra de la empleada Aylén Nicole Yañez Ballesteros y no sobre la situación médica de la quejosa, por lo, solicitó declarar la improcedencia de la acción constitucional.

La Compañía de Medicina Prepagada Colsanitas S A, alegó falta de legitimación en la causa por pasiva por indicar que, no es la entidad responsable de la relación contractual aludida en el escrito de tutela, a más que no se advierte reclamo alguno sobre la negación de los servicios de salud de la promotora. En consecuencia, solicito la desvinculación del trámite constitucional.

Los vinculados MINISTERIO DEL TRABAJO y COLSANITAS S.A, pese a estar notificados en debida forma, guardaron silencio al requerimiento constitucional.

II.- CONSIDERACIONES

3. De la competencia

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

4. Problema jurídico

De acuerdo con los antecedentes relacionados, corresponde a este despacho determinar si la empresa CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S, vulneró los derechos fundamentales de la accionante a la vida y seguridad social, debido a la terminación del contrato de trabajo por la sanción impuesta en el curso del trámite disciplinario.

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos

constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

SUBSIDIARIEDAD

Por regla general la acción de tutela, conforme al inciso 3º del artículo 86 de la Constitución y el numeral 1º del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, es de naturaleza subsidiaria o residual frente a los demás recursos judiciales que ofrece el ordenamiento jurídico. De manera que la tutela procederá como recurso principal cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN CONTRA PARTICULARES.

Debe tenerse en cuenta que la procedencia de la acción de tutela en contra de particulares, es de naturaleza excepcional, tal y como lo ordena el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991; de tal suerte que para que se declare su prosperidad se deben reunir los siguientes requisitos; a saber:

“1. Cuando el accionado preste un servicio público de educación para proteger los derechos consagrados en los artículos 13, 15, 16, 20, 23, 27, 29, 37 y 38 de la Carta Magna.

2. Cuando el accionado preste un servicio público de salud, para proteger los derechos a la vida, la intimidad, la igualdad y la autonomía.

3. Cuando el accionado preste un servicio público domiciliario.

4. Cuando se demuestre la relación de subordinación e indefensión del accionante frente a la entidad privada accionada.

5. Cuando la accionada viole el derecho consagrado en el artículo 17 de la C. P.

6. Cuando la entidad accionada sea la encargada de resolver una solicitud de habeas corpus.

7. Cuando se solicite rectificación de informaciones erróneas e inexactas.

8. Cuando el particular actúe en ejercicio de funciones públicas.”

Ahora, pese a la primacía del principio de subsidiariedad, la Jurisprudencia ha establecido que la tutela puede ser viable aun existiendo otro mecanismo de defensa judicial, de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable o cuando se trata de una persona de especial protección del Estado, caso este que implica la necesidad de valorar las condiciones específicas del asunto, para así, determinar si se está o no en presencia de las mencionadas eventualidades y, en ese sentido, amparar el derecho fundamental invocado.

Al respecto, expuso la máxima Corporación Constitucional que:

“Ahora bien, en desarrollo del principio de subsidiariedad, la jurisprudencia constitucional ha señalado que en los casos en que el accionante tenga a su alcance otros medios o recursos de defensa judicial, la acción de tutela procederá de manera excepcional cuando: (i) los medios de defensa judicial no son idóneos y eficaces para proteger los derechos presuntamente conculcados; (ii) a pesar de que los medios de defensa judicial son idóneos, la acción de tutela debe concederse como mecanismo transitorio de protección para evitar un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales; y (iii) el accionante es un sujeto de especial protección constitucional y por tanto su situación requiere de particular consideración por parte del juez de tutela.” (Sentencia T-032 de 11 Referencia: expediente T-2870203. Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva. Bogotá, D.C., primero (01) de febrero de dos mil once (2011).

“En primer lugar, el perjuicio debe ser inminente o próximo a suceder. Este exige un considerable grado de certeza y suficientes elementos fácticos que así lo demuestren, tomando en cuenta, además, la causa del daño. En segundo lugar, el perjuicio ha de ser grave, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de determinación jurídica. En tercer lugar, deben requerirse medidas urgentes para superar el daño, entendidas éstas desde una doble perspectiva: como una respuesta adecuada frente a la inminencia del perjuicio, y como respuesta que armonice con las particularidades del caso. Por último, las medidas de protección deben ser impostergables, esto es, que respondan a criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable.” (T-1316 de diciembre 7 de 2001, M. P. Rodrigo Uprimny Yepes; T-225 de 1993, anteriormente referida. Reseñado en la sentencia T-682 de 2011)

Además, en diferentes ocasiones esta corporación ha señalado que el perjuicio irremediable, para que lo sea, debe poseer características de inminencia, urgencia y gravedad. Por tanto, la acción de tutela es procedente cuando se acredite la existencia de un perjuicio que: *(i) sea inminente, es decir, que presente de manera cierta y evidente la amenaza cercana contra un derecho fundamental; (ii) imponga la adopción de medidas apremiantes para conjurarlo; (iii) amenace de manera grave un bien cuya protección sea importante en el ordenamiento jurídico; y, (iv) dada su urgencia y gravedad, imponga la impostergabilidad del amparo a fin de garantizar el restablecimiento del orden social justo en toda su integridad*” (Sentencia T-682 de 2010. M.P. Nilson Pinilla Pinilla)

Así entonces, la acción constitucional es una herramienta que busca la protección inmediata de las garantías de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o los particulares. Este mecanismo es, de igual forma, excepcional, pues, solamente puede ser ejercido con prontitud y ante la inexistencia de algún otro medio de defensa judicial.

Así mismo debe resaltarse que en sentencia T-050 de 2011 de 4 de febrero de 2011 de la Corte Constitucional, Magistrada Ponente María Victoria Calle Correa, analizó la procedencia del amparo constitucional tratándose de reintegro laboral de manera excepcional, la que al tenor dispuso que para que ello opere vía tutela, deberán analizarse los siguientes presupuestos: “... *(i) que los medios ordinarios de defensa judicial no son idóneos y eficaces para proteger los derechos presuntamente conculcados ; (ii) que de no concederse la tutela como mecanismo de protección se produciría un perjuicio irremediable y (iii) que el accionante es un sujeto de especial protección constitucional (personas de la tercera edad, personas discapacitadas, mujeres cabeza de familia, población desplazada, niños y niñas)*...”

5. Caso Concreto

5.4 Descendiendo al *sub examine*, se advierte de las pruebas recaudas dentro del plenario y la contestación que hizo la sociedad convocada a la acción constitucional que, la accionante, se encuentra vinculada con la empresa demandada mediante contrato de trabajo a término indefinido.

5.2 Ahora bien, frente a los hechos aludidos por la actora y el actuar de la empresa convocada, el Despacho no vislumbra afrenta a las prerrogativas superiores que amerite la intervención urgente de esta jurisdicción de tal suerte que pudiera desencadenar un perjuicio irremediable para éste o su familia.

De otro lado, tampoco se cumple con el requisito de subsidiariedad, pues tal como fue manifestado por la accionante y aceptado por la convocada, la sanción impuesta fue

adelantada dentro del trámite interno disciplinario que surtió en contra de Aylén Nicole Yañez Ballesteros por incumplir sus obligaciones como empleada, sin embargo, para esta oportunidad los argumentos expuestos por la quejosa no fueron justificación válida para el empleador, lo que implica en principio que no puede la accionante querer suplir con la acción de tutela las funciones propias de la convocada tendientes a resolver sobre la inconformidad.

5.3. Ahora bien, el derecho a la estabilidad laboral reforzada encuentra su fundamento en el principio de solidaridad social consagrado en el artículo 1º de la Constitución, y en la igualdad material y la protección diferencial a las personas en estado de debilidad manifiesta como una obligación estatal, consagradas en el artículo 13 superior, por ejemplo, en el caso de las personas susceptibles de ser discriminadas en el ámbito laboral: embarazadas, las personas con discapacidad o en condición especial por motivos de salud, los aforados sindicales y las madres cabeza de familia, también los padres en esa condición, como es el caso que esgrime el ciudadano, sujetos para los cuales la ley y la Constitución “*prevén requisitos cualificados que condicionan la legalidad y eficacia de la desvinculación laboral y otorgan garantías constitucionales de protección diferenciadas a sus derechos fundamentales*”.¹

Para el caso que nos ocupa, pese a que la ciudadana resaltó su condición de médica, que es originada por un accidente de tránsito y no un accidente que se enmarque dentro de contrato laboral, salta a la vista que la empresa en la que actualmente labora ha respetó su condición médica, al punto que generó su actividad laboral 100% mediante la modalidad de trabajo en casa.

Ahora bien, en consonancia con lo antedicho, con vista a examinar el amparo como mecanismo transitorio desde la óptica de la teoría del “perjuicio irremediable”, requisito *sine qua non* para la viabilidad de la presente acción, en el proceso de decantación de la acción de tutela la jurisprudencia ha estructurado los elementos que lo componen, entendiendo como tales la gravedad e inminencia de los hechos que hacen necesaria la aplicación de medidas inmediatas y urgentes para restablecer los derechos vulnerados.

Así, en punto a la calificación del perjuicio, jurisprudencia y doctrina han advertido que no cualquier hecho sirve de fundamento para invocar este amparo como «mecanismo transitorio», porque se requiere que, en primer lugar, dicho perjuicio sea grave, “...lo que equivale a la gran intensidad del daño o menoscabo material o moral en el haber de la persona...”, y en segundo lugar, que sea inminente, en el entendido que “...está por suceder prontamente...”, de manera que el perjuicio, así entendido, se torna inevitable. (Corte Constitucional Sentencia T-225 de 1993).

¹ Corte Constitucional, Sentencia T-195 de 2022.

Ahora bien, tomando en cuenta que son las condiciones específicas en que se encuentra la accionante las que sirven de guía para determinar la existencia de un perjuicio irremediable, en este caso, no hay manera de decir que Aylen Nicole Yañez Ballesteros, se encuentre enfrentando un perjuicio inminente que viabilice la intervención inmediata del Juez Constitucional, en la medida que, pese a sus quebrantos de salud, no es menos cierto que se le están prestando todos los servicios médicos requeridos y en todo caso su rehabilitación y tratamientos deberán ser gestionados por el SOAT, en atención a que sus patología se originó en atención al accidente de tránsito.

En del caso mencionar que para que se materialice la “estabilidad laboral reforzada” de personas que se encuentran en condiciones de debilidad manifiesta, no basta mencionar la circunstancia especial, en el presente caso, las afectaciones en salud que dice tener la ciudadana Aylen Nicole Yañez Ballesteros, pues es necesaria la acreditación de la relación de causalidad o conexidad entre la debilidad dicha y la desvinculación laboral, es decir, que se deduzca o se infiera que aquella condición personalísima de la afectada fue el móvil o la razón del retiro, en cuyo caso el acto de la tutelada deviene discriminatorio y constitutivo de abuso del derecho, o en su defecto, acreditar la intervención judicial urgente para evitar la consumación de un perjuicio superior.

Entonces, adviértase que para este Despacho la aludida conexidad no se presenta en el caso de la quejosa Yañez Ballesteros, por cuanto, itérese, su retiro tuvo como causa y justificación la falta gravísima que conllevó a la terminación del contrato laboral con una justa causa (incumplimiento a los protocolos de atención).

Conforme a lo anterior, contrario a lo estimado por la tutelante, este mecanismo no es el medio idóneo para otorgar la estabilidad laboral reforzada y el pago de las demás prestaciones laborales pretendidas, sobre todo cuando no media una justificación válida que así lo atribuya, dado que se trataría entonces de dilucidar por el juez constitucional, aspectos de naturaleza eminentemente económico y legal (por las prestaciones sociales que implica el reintegro) que escapan a su órbita y que deben ser conocidos por la jurisdicción ordinaria en su especialidad laboral, toda vez, que la condición de salud que tiene la querellante no es justificante que, per se, allane el camino para pasar por alto la causal genérica de procedencia de subsidiariedad a que esta acción constitucional obedece.

En consecuencia, caracterizada la tutela por subsidiariedad, la cual no se haya presente y al no demostrarse la gravedad o la inminencia del daño, así como tampoco se demostró la ocurrencia de un perjuicio irremediable, la calidad de persona de

especial protección para el Estado y/o la afectación ostensible al mínimo vital, se colige que esta súplica constitucional ha de negarse.

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

PRIMERO: NEGAR la por improcedente el reclamo constitucional invocado por la señora **AYLEN NICOLE YAÑEZ BALLESTEROS** 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, envíese el expediente a la H. 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.

GISELLE DÍAZ CASTAÑEDA
Juez

Firmado Por:

Giselle Diaz Castañeda

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: **c8c5c1ecba880becd48e2357d78ac8cd4efae6b145d5d3112a551a6a542b157a**

Documento generado en 16/01/2025 10:01:18 AM

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