

TEMA: INDEMNIZACIÓN POR DESPIDO SIN JUSTA CAUSA- La demandada incumplió con la carga probatoria que le incumbía para demostrar la ocurrencia de la falta, la gravedad de la misma y la responsabilidad de la señora RL en su comisión, cuando ha debido desplegar las acciones necesarias y adecuadas para dar certeza de que la actora incumplió sus deberes de manera injustificada.

HECHOS: Solicitó la demandante el reconocimiento y pago de la indemnización por despido sin justa causa contra la sociedad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. -COMCEL. En sentencia de primera instancia el Juzgado Veintiuno Laboral del Circuito de Medellín condenó a la convalidada a juicio a reconocer y pagar a la accionante una suma igual a \$ 9.429.233, por concepto de indemnización por despido sin justa causa, al propio tiempo de absolverla por el reintegro y por las demás indemnizaciones reclamadas y que se derivaban de su estado de salud. Debe la sala determinar si la relación de trabajo entre los contendientes judiciales se finiquitó sin justa causa, para con ello, hacerse acreedora al reconocimiento de la indemnización por despido sin justa causa consagrada en el canon 64 del estatuto sustantivo del trabajo.

TESIS: (...) para zanjar la discusión en el sub lite, oportuno es precisar que una relación de trabajo puede darse por terminada anticipadamente, por mutuo acuerdo de las partes o bien por decisión de una de estas con fundamento o no en una justa causa contemplada en la ley, el contrato de trabajo, el reglamento interno, o en convenciones o pactos colectivos que le sean aplicables al trabajador (...) En ese estado de cosas, emerge evidente que, para la prosperidad de esta pretensión, el precursor del juicio debe demostrar de forma inconcusa que la decisión de dar por terminada la relación de trabajo provino de forma directa y unilateral del empleador conforme lo dispone el artículo 167 del CGP; carga probatoria que en el plenario la deprecante cumplió a cabalidad, en la medida en que adosó al cursum procesal el comunicado del 16 de agosto de 2019, a través de la cual la empresaria accionada dio por terminada la relación de trabajo a partir de esa misma data; hecho que, a todas estas, no fue discutido en el plenario. (...) subraya la Sala que, del análisis conjunto de los elementos de prueba relacionados, a más de lo reflejado en las probanzas ya analizadas dentro del marco fáctico y legal fijado por las partes en el escrito inaugural y su contestación, así como por el juzgador en la decisión revisada y su opugnación, se aprecia que la sentencia dictada no merece reparo alguno, toda vez que con la actividad probatoria desplegada no se demostró la ocurrencia de la falta que se le endilgó a la accionante, su gravedad y la responsabilidad en su comisión. (...) tras examinar la carta de terminación del contrato de trabajo de la actora, se tiene que, la accionada toma como uno de los insumos probatorios medulares para dar por terminado el contrato de trabajo, el documento denominado “política de remuneración variable – consultor integral servicio al cliente, asesor servicio al cliente” identificado con el consecutivo PC-EST-VAR-2462-2018. En esta documental se encontraban trazados los lineamientos generales para la fijación de las metas en los indicadores de ventas y downgrade (ingresos netos, crecimiento en puntos) y retención; empero, lo cierto es que dicha política, indicadores y metas no le resultaban aplicables a la ex laborante, en tanto y en cuanto, su esquema de remuneración no tenía un componente variable, sino que era totalmente fijo. Por manera que, la compañía no podía imponerle a la actora el cumplimiento de esta política en los mismos términos que a los demás trabajadores que sí tenían esa modalidad de remuneración, por la potísima razón de que un altísimo desempeño comercial y de servicio, así como exceder los objetivos propuestos por la compañía no le reportaba un estímulo o una retribución monetaria adicional. (...) De ahí que, la accionada debía demostrar, no lográndolo, que las metas que le fueron comunicadas a la accionante ciertamente no eran similares o iguales a las que se les asignaban a los trabajadores que contaran con un esquema de remuneración variable, quienes, valga decir, de acuerdo con la prueba testimonial recabada, podían alcanzar un salario muy superior al devengado por la pretensora. En suma, COMCEL no

demonstró que las metas impuestas a la actora se encontraran acordes a las responsabilidades asignadas desde el inicio del nexo contractual laboral y la existencia de un trato igualitario respecto de los demás consultores de servicio al cliente indistintamente del esquema de remuneración que tuvieran. (...) De lo anotado, tal como se asuntó, se colige que la demandada incumplió con la carga probatoria que le incumbía para demostrar la ocurrencia de la falta, la gravedad de la misma y la responsabilidad de la señora RL en su comisión, cuando ha debido desplegar las acciones necesarias y adecuadas para dar certeza de que la actora incumplió sus deberes de manera injustificada. (...) Como corolario de lo expuesto, y atendiendo a las consideraciones fácticas, jurídicas y probatorias esbozadas con suficiencia, se dispondrá por la Sala la confirmación de la sentencia de primer nivel.

MP. VÍCTOR HUGO ORJUELA GUERRERO

FECHA: 27/10/2025

PROVIDENCIA: SENTENCIA



REPÚBLICA DE COLOMBIA
TRIBUNAL SUPERIOR
DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN
SALA CUARTA DE DECISIÓN LABORAL

Lugar y fecha	Medellín, 27 de octubre de 2025
Proceso	Ordinario Laboral
Radicado	05001310502120190071001
Demandante	Bibiana Ramírez Londoño
Demandada	Comunicación Celular S. A. Comcel
Providencia	Sentencia
Tema	Indemnización por despido sin justa causa – Garantía al debido proceso disciplinario
Decisión	Confirma
Ponencia	Mag. Víctor Hugo Orjuela Guerrero

La Sala Cuarta de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín, integrada por los magistrados CARLOS ALBERTO LEBRÚN MORALES, MARÍA EUGENIA GÓMEZ VELÁSQUEZ, y VÍCTOR HUGO ORJUELA GUERRERO, quien actúa como magistrado sustanciador, procede a decidir el recurso de apelación formulado por el empresario demandado, respecto de la sentencia del 30 de enero de 2023 proferida por el Juzgado Veintiuno Laboral del Circuito de Medellín.

1. ANTECEDENTES

1. Demanda. La señora BIBIANA RAMÍREZ LONDOÑO, actuando a través de gestora judicial, promovió demanda ordinaria laboral en contra de la sociedad de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. -COMCEL-, en punto a obtener el reconocimiento

y pago de la indemnización por despido sin justa causa, la indemnización prevista en el artículo 26 de la Ley 361 de 1997 y la indexación.

En respaldo de sus aspiraciones, señaló que inició a prestar sus servicios personales a favor del empresario demandado a partir del 12 de noviembre de 2013, a través de un contrato de trabajo a término indefinido para desempeñar el cargo de Consultor de Servicio Personalizado a Clientes. Relató que, a partir del año 2016 presentó las recomendaciones que le fueron diagnosticadas ante el área de recursos humanos por la patología de reflujo gastroesofágico y gastritis aguda que padecía; por lo que debía *“ingerir alimentos de manera constante, reposar las comidas principales por los menos 20 minutos, masticar los alimentos 30 veces por bocado entre otras”*.

Aseguró que en el mes de abril de 2018 instauró queja por acoso laboral ante el comité de convivencia laboral que opera dentro de la accionada, en razón de las: *“(...) constantes modificaciones que se hacían en su horario de trabajo, así como la imposición de metas de ventas y cumplimiento, las cuales no eran claras, además de ser incumplibles, el no cumplimiento de las recomendaciones médicas emitidas por el médico tratante, en cuanto al tiempo que ella necesitaba para ingerir alimentos, las constantes interrupciones por parte de su jefe inmediato para que entregara informes o atendiera clientes en el momento que la señora BIBIANA se encontraba almorzando, así mismo la presión que estaba haciendo la empresa para que la señora BIBIANA suscribiera un nuevo contrato de trabajo con la empresa, en el cual se modificara sus condiciones salariales, las cuales se basaban en una*

disminución de su salario con acceso a unas comisiones". Posteriormente, el Comité de Convivencia Laboral, desestimó los hechos puestos en conocimiento al considerar que no se mostraban como conductas constitutivas de acoso laboral, por lo que reiteró la queja en los meses de septiembre y octubre de 2018, al tiempo que se declaró fracasada la audiencia de conciliación ante el Ministerio del Trabajo.

En cuanto a la terminación del contrato de trabajo, adujo que el 14 de junio de 2019 fue citada a diligencia de descargos para el día 17 siguiente, indicándosele que *"MEDIANTE EL PRESENTE DOCUMENTO NOS PERMITIMOS INFORMARLE QUE LA COMPAÑÍA TUVO CONOCIMIENTO DE PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS A POLÍTICAS, PROCESOS, DIRECTRICES, PROCEDIMIENTOS DE LA COMPAÑÍA Y A SU CONTRATO DE TRABAJO, ESPECIALMENTE(sic) POR EL INCUMPLIMIENTO DE METAS DE PRESUPUESTOS DE LOS MESES DE FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2019"*. Previo a asistir a la diligencia de descargos, solicitó la entrega de documentos y soportes para hacerlos valer como medios probatorios; sin embargo, la accionada el 03-jul-2019 no remitió la totalidad de las documentales solicitadas y a pesar de ello, se fijó el 05-jul-2019 para celebrar la diligencia de descargos y posteriormente se reprogramó para el 09-jul-2019. Relató que, los descargos fueron rendidos el 10-jul-2019 y que hizo uso de su derecho a guardar silencio, siendo terminado el contrato de trabajo a partir del 16-ago-2019.

Acotó que en la comunicación de finiquito del vínculo laboral se indicó: *"(...) DE CONFORMIDAD CON LOS HECHOS*

ANTERIOMENTE(sic) SEÑALADOS, LA COMPAÑÍA HACIENDO USO DE SUS FACULTADES QUE LA LEY LE OTORGA, HA DECIDIDO DAR POR TERMINADO SU CONTRATO DE TRABAJO DE MANERA UNILATERAL Y CON JUSTA CAUSA, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 58 Y LOS NUMERALES 2, 4, 6 DEL LITERAL A) DEL ARTÍCULO 62 DEL C. S. T., ASÍ COMO EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 42 Y EL LITERAL D) DEL ARTÍCULO 48 DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE COMCEL S.A. Y EL LITERAL P) DE LA CLAUSULA SEXTA DEL CONTRATO DE TRABAJO”; sin solicitar autorización al Ministerio del Trabajo, por lo cual considera le asiste razón a sus pedimentos.

1.1. Trámite de Primera Instancia

La demanda se admitió el 24 de febrero de 2020 por el Juzgado Veintiuno Laboral del Circuito de Medellín (doc.03, carp.01), y se notificó a la encausada oportunamente, ente societario que, al momento de dar respuesta al escrito incoativo, planteó oposición a la prosperidad de las súplicas instadas porque a su criterio son infundadas.

En su respuesta, COMCEL aceptó el pago de la liquidación definitiva de prestaciones sociales a la actora, manifestando no ser ciertos los demás hechos expuestos en el libelo gestor. Como medios defensivos postuló la inexistencia de las obligaciones demandadas y cobro de lo no debido, falta de título y causa en la demandante, enriquecimiento sin causa de la demandante, pago, compensación, prescripción, buena fe y la genérica (doc.05, carp.01).

1.2 Decisión de Primera Instancia - Sentencia. La controversia planteada se dirimió en primera instancia el 30 de enero de 2023 (docs.10 y 17, carp.01), mediante sentencia proferida por el Juzgado Veintiuno Laboral del Circuito de Medellín, con la que condenó a la convalidada a juicio a reconocer y pagar a la accionante una suma igual a \$ 9.429.233, por concepto de indemnización por despido sin justa causa, al propio tiempo de absolverla por el reintegro y por las demás indemnizaciones reclamadas y que se derivaban de su estado de salud.

1.4. Recurso de apelación. La decisión fue recurrida por la parte demandada, quien manifestó que contrario a lo advertido en sede de primera instancia, era carga de la prueba de la parte actora demostrar que las metas impuestas materialmente no se podían cumplir o no eran razonables, a más de que en la fijación del litigio se estableció que serían objeto de estudio la legalidad del proceso disciplinario del que fue objeto la actora y la existencia de la justa causa alegada por la compañía para dar por terminado el contrato de trabajo.

Así también, planteó que el polo activo no se preocupó por acreditar que a otros compañeros se les asignara una meta distinta, sino que, por el contrario, con la prueba testimonial se probó que todos los trabajadores recibían las mismas metas y que la consola que asignaba los turnos no podía ser modificada, para ultimar que la conducta imputada a la demandante ciertamente constituía una justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo y se acreditaron los hechos sustento de la misma, sin que le corresponda al juez calificar la gravedad de la

falta imputada. Finalmente, cuestionó la conducta procesal asumida por la parte actora, dado que, en su sentir, omitió solicitar dentro del trámite judicial, que su representada aportara los documentos que requería para probar la tesis de la demanda; motivo por el que considera no es posible invertir la carga dinámica de la prueba en su favor y, siendo ello así, depreca la revocatoria total de la decisión de primer nivel, para en su lugar, absolver a su representada de todas las peticiones instadas.

1.5 Trámite de Segunda Instancia. El recurso de apelación fue admitido el 20 de febrero de 2023 (doc.03, carp.02), y mediante proveído del día 28 siguiente (doc.04, carp.02) se corrió traslado a las partes para que, de conformidad con lo previsto en el numeral 1º del artículo 13 de la Ley 2213 de 2022, ejercieran su derecho a presentar alegaciones de conclusión por escrito, de considerarlo del caso, siendo que oportunamente la parte demandada reforzó sus argumentos defensivos para pedir que se revoque la decisión de primer grado y se absuelva de los pedimentos formulados en su contra, mientras la parte actora pidió que se confirmara la decisión de instancia.

2. ANÁLISIS DE LA SALA

2.1. Apelación sentencia y principio de consonancia. Surtido el trámite en esta instancia, sin observar causal de nulidad que invalide lo actuado, procede la Sala a resolver el recurso de apelación interpuesto por el procurador judicial del extremo demandado, advirtiéndose que de conformidad con el principio de consonancia consagrado en el artículo 66 A del C.P.L. y S.S., el estudio del fallo impugnado se limitará a los puntos de

inconformidad materia de alzada, para lo cual se plantea el estudio de los siguientes:

2.2 Problemas Jurídicos. El *quid* del asunto puesto a consideración de la Sala se contrae a determinar si la relación de trabajo entre los contendientes judiciales se finiquitó sin justa causa, para con ello, hacerse acreedora al reconocimiento de la indemnización por despido sin justa causa consagrada en el canon 64 del estatuto sustantivo del trabajo.

2.3 Tesis de la sala y solución a los problemas jurídicos planteados. El sentido del fallo de esta Corporación será **CONFIRMATORIO**, con basamento en que, como colofón del ejercicio ponderativo de las probanzas allegadas con la demanda, y los demás medios de convicción incorporados y practicados en sede judicial, se exhibe patente que la sociedad demandada no demostró la justa causa invocada para la terminación del nexo contractual, abriendo paso a la indemnización por despido sin justa causa consagrada en el artículo 64 del estatuto sustantivo laboral, como solución judicial adecuada al conflicto jurídico planteado, de acuerdo con las premisas normativas y jurisprudenciales que rigen la materia, como pasa a explicarse.

2.4. Solución del Problema Jurídico Planteado

La carga de la prueba es un principio de derecho procesal, encaminado a establecer a cuál de los sujetos del proceso le concierne la aportación de las pruebas, y cuáles son las consecuencias jurídicas que se derivan del incumplimiento de dicha carga; en su criterio clásico la carga de probar se ha fijado

en cabeza de quien afirma los hechos que fundamentan la procedencia del reconocimiento de los derechos debatidos, correspondiéndole al susodicho, probar sus aserciones para que el juzgador establezca si es procedente el reconocimiento de los derechos que reclama, debiéndose desestimar sus pretensiones en caso de que los hechos no aparezcan probados en el proceso.

El concepto prístino de la carga probatoria se compendia en el aforismo romano *ei incumbit probatio qui dicit, non qui negat*, según el cual, quien afirma un hecho debe probarlo, y quien lo niega, está libre de la carga de probar, regla procesal que guarda concordancia con las previsiones contenidas en el artículo 167 del CGP, aplicable por remisión analógica a los juicios del trabajo y de la seguridad social, en los términos previstos en el artículo 145 del CPTSS, y por cuya virtud, le incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen.

Previo a dirimir la litis planteada, se advierte que no son objeto de discusión los siguientes hechos establecidos en sede de instancia: que la señora BIBIANA RAMÍREZ LONDOÑO prestó sus servicios personales a favor de la sociedad COMCEL durante el término comprendido entre el 12-nov-2013 y el 16-ago-2019, (págs.124 a 128, 393 a 397, 403 a 407 y 480 a 490, doc.05, carp.01); que el vínculo contractual lo dio por terminado la empresa COMCEL aduciendo como justa causa el incumplimiento de la “*metas asignadas para diversos indicadores durante tres (03) meses consecutivos, esto es, durante los meses de febrero, marzo y abril de 2019, de manera que su conducta fue contraria a los intereses de la empresa*”, como aparece en la

comunicación del despido de fecha 16-ago-2019 (págs.295 a 297, doc.02, carp.01; págs.129 a 131, doc.05, carp.01); que las partes pactaron como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo, “(...) *el incumplimiento en las metas mínimas establecidas por el EMPLEADOR mes a mes en temas de retención, cambios de plan Up y DownGrade, ventas, tiempos de atención, solución en el primer contacto*” (pág.126, doc.05, carp.01);

Adicionalmente, el polo activo dejó libre de cuestionamiento la valoración de los medios de convicción e incluso la conclusión a la que arribó el juez de instancia cuando absolvió a la demandada del reintegro deprecado por cuenta de la garantía a la estabilidad laboral reforzada por motivo de su estado de salud, por lo que el ejercicio ponderativo en este tópico no será re-examinado por la Sala, ello bajo el entendido de que “(...) *la concreción del principio de la non reformatio in pejus consiste en impedir que en segunda instancia el juez agrave, empeore o desmejore la situación que fue definida en primer grado al apelante único o a la parte beneficiaria de la consulta. En consecuencia, el superior debe dejar y mantener incólumes aquellos aspectos del fallo impugnado o consultado que le benefician a la parte que se vea favorecida por esta garantía*” (CSJ SL1704 de 2021, CSJ SL3693 de 2021 y CSJ SL690 de 2023”.

2.4.1 De la indemnización por despido sin justa causa

Ahora bien, para zanjar la discusión en el *sub lite*, oportuno es precisar que una relación de trabajo puede darse por terminada anticipadamente, por mutuo acuerdo de las partes o bien por decisión de una de estas con fundamento o no en una justa causa

contemplada en la ley, el contrato de trabajo, el reglamento interno, o en convenciones o pactos colectivos que le sean aplicables al trabajador, de acuerdo con las previsiones legales contenidas en los artículos 61 y 62 del CST; de tal forma que, si la terminación del vínculo laboral no se debe a ninguna de estas causas o, en su defecto, no se demuestra en juicio los hechos que dieron lugar a la terminación del vínculo laboral, sólo bajo ese supuesto sería menester ordenar la reparación de los perjuicios ocasionados por la ruptura del vínculo en los asuntos de esta índole, de frente a lo señalado en el artículo 64 del CST.

En ese estado de cosas, emerge evidente que, para la prosperidad de esta pretensión, el precursor del juicio debe demostrar de forma inconcusa que la decisión de dar por terminada la relación de trabajo provino de forma directa y unilateral del empleador conforme lo dispone el artículo 167 del CGP; carga probatoria que en el plenario la deprecante cumplió a cabalidad, en la medida en que adosó al *cursum* procesal el comunicado del 16 de agosto de 2019, a través de la cual la empresaria accionada dio por terminada la relación de trabajo a partir de esa misma data (págs.295 a 297, doc.02, carp.01); hecho que, a todas estas, no fue discutido en el plenario.

Así mismo, por virtud de lo pregonado por la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia en reiteradas sentencias, entre las que se destaca la del 2 de febrero de 2021, radicado 74520, en que se resaltó que: “(...) *es obligación del empleador acreditar el supuesto fáctico que sustenta las circunstancias invocadas como justas causas de terminación del contrato de trabajo, así lo ha manifestado reiteradamente la Corte, cuando*

indica que la carta de despido no es prueba de la existencia de los hechos endilgados a quien se le da por terminado el vínculo contractual laboral, ya que de su contenido tan sólo se pueden extraer los motivos y argumentos que tiene la parte que la elabora”.

Viene a propósito memorar lo anterior, a fin de denotar que la encausada acopió como soporte acreditativo de las causas que dieron origen a la extinción del vínculo los siguientes: acta de diligencia de descargos del 10-jul-2019 (págs.132 a 137, doc.05, carp.01); reglamento interno de trabajo (págs.138 a 156, doc.05, carp.01); citaciones a diligencia de descargos (pág.157, doc.05, carp.01); objetivo, responsabilidad y funciones del cargo de Consultor Servicio Personalizado a Clientes (págs.158 a 161, doc.05, carp.01); política de remuneración variable (págs.168 a 178, doc.05, carp.01); comunicación del 1º de abril de 2019 dirigida a la trabajadora en la cual se le adjunta la meta asignada para la gestión de los indicadores de febrero, marzo y abril de 2019 (págs.179 a 184, carp.05, doc.01); derecho de petición del 14-jun-2019 presentado por la actora (págs.185 a 187, doc.05, carp.01); respuesta del 03-jul-2019 al derecho de petición presentado por la accionante (págs.193 a 398, doc.05, carp.01); comunicación del 30-abr-2019 dirigida a la demandante con la retroalimentación de los indicadores (págs.399 a 401 y 411 a 415, doc.05, carp.01); comunicación del 24-oct-2018 dirigida a la demandante con la retroalimentación de los indicadores de mayo a septiembre de 2018 (págs.417 a 419, doc.05, carp.01); seguimiento y acta de compromiso de cumplimiento de recomendaciones de salud (págs.421 a 427, doc.05, carp.01);

Aunado a los medios de prueba antes detallados, se recibieron las testificales de Andrés Felipe Alfonso Carrillo, Lina Marcela Uribe Restrepo, Maryori Zapata Franco y Mónica María Uribe Díaz, al paso de que fueron escuchadas la pretensora y la representante legal de la persona jurídica accionada en desarrollo del interrogatorio que absolvieron.

Con el panorama probatorio descrito, y en lo que *stricto sensu* interesa a la opugnación, lo primero que advierte la Sala es que la sociedad demandada al momento dar por terminada la relación laboral invocó como justa causa las previstas en “(...) *el numeral 1 del artículo 58 y los numerales 2º, 4º y 6º del literal a) del artículo 62 del C.S.T., así como en el numeral 1º del artículo 42 y el literal d) del artículo 48 del Reglamento Interno de Trabajo de COMCEL S. A. y el literal p) de la cláusula sexta del contrato de trabajo*”, como se registra a continuación:

“(...) La Compañía tuvo conocimiento que durante la ejecución de su labor como Consultor Servicio Personalizado a Clientes, Usted incumplió con sus obligaciones laborales contenidas en el numeral 1º del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, así como las contenidas en el numeral 1º del artículo 42 del Reglamento Interno de Trabajo y en el literal p) de la cláusula sexta de su contrato de trabajo toda vez que incumplió con las metas asignadas para diversos indicadores durante tres (03) meses consecutivos, esto es, durante los meses de febrero, marzo y abril de 2019, de manera que su conducta fue contraria a los intereses de la Empresa.

(...) En tal sentido, Usted tuvo plena oportunidad de ejercer su derecho de defensa y al debido proceso, junto con dos (2) acompañantes de la Organización Sindical a la que pertenece, respecto los hechos anteriormente relacionados, en la diligencia de descargos celebrada el día 10 de julio de 2019, oportunidad en la

que nuevamente se le presentaron todas y cada una de las pruebas allegadas al proceso, de tal manera que Usted no solo(sic) tuvo oportunidad de controvertir las mismas, sino también de allegar los elementos que considerara para su defensa; recordándole que dentro del proceso disciplinario se tuvieron en cuenta las siguientes pruebas.

• **Política de Remuneración Variable PC-EST-VAR-2462-2018**

• **Notificación de metas de indicadores febrero, marzo y abril de 2019.**

• **Cuadro de indicadores con la gestión del trabajador citado de los meses de febrero, marzo y abril de 2019**

- Contrato de trabajo y otros íes.

(...)

Por lo anterior, resulta absolutamente inaceptable que Usted haya presentado graves incumplimientos en las cuotas que le fueron asignadas a los siguientes indicadores:

• **Para las ventas de servicios fijos, donde se evidencia que durante los meses de febrero, marzo y abril de 2019 Usted no realizó ninguna venta.**

• **Para las ventas de servicios pospago se evidencia que para el mes de febrero de 2019, Usted sólo tuvo un cumplimiento de 5 de 6 servicios, esto es, sólo alcanzó un 83% de la meta asignada, para el mes de marzo de 2019 Usted no realizó ninguna venta, para el mes de abril de 2019 Usted sólo tuvo un cumplimiento de 1 de 2 servicios esto es, sólo alcanzó un 50% de la meta asignada**

• **Para el indicador de ingresos netos se evidencia que para el mes de febrero de 2019, Usted sólo tuvo un cumplimiento de \$143.808 de \$369.541, esto es, sólo alcanzo(sic) un 39% de la meta asignada, para el mes de marzo de 2019, Usted**

sólo tuvo un cumplimiento de \$175.716 de \$316.368, esto es, sólo alcanzo(sic) un 56% de la meta asignada, en el mes de abril de 2019, Usted sólo tuvo un cumplimiento de \$325.763 de \$489.714, esto es, sólo alcanzo(sic) un 67% de la meta asignada.

• Para el indicador de crecimiento en puntos, se observa que para el mes de febrero de 2019, Usted sólo tuvo un cumplimiento de 35.5 de 83.57, esto es, sólo alcanzo(sic) un 42% de la meta asignada, para el mes de marzo de 2019. Usted sólo tuvo un cumplimiento de 35.75 de 111.322, esto es, sólo alcanzo(sic) un 32% de la meta asignada. Para el mes de abril de 2019, Usted sólo tuvo un cumplimiento de 80.25 de 119.5 esto es sólo alcanzo(sic) un 67% de la meta asignada

(...)

Hechas las anteriores precisiones, es importante dejar de presente que con su comportamiento Usted ha confirmado que no cuenta con las capacidades y la disciplina necesarias para desempeñar correctamente las funciones que le han sido encomendadas, razón por la cual para la Empresa es imposible confiar en que Usted pueda cumplir en debida forma con las obligaciones laborales que le corresponden en virtud del grado de diligencia que las mismas requieren.

De conformidad con los hechos anteriormente señalados, la Compañía haciendo uso de las facultades que la ley le otorga, ha decidido dar por terminado su contrato de trabajo de manera unilateral y con justa causa, de conformidad con lo previsto en el numeral 1o del artículo 58 y los numerales 2º, 4º y 6º del literal a) del artículo 62 del C.S.T., así como en el numeral 1º del artículo 42 y el literal d) del artículo 48 del Reglamento Interno de Trabajo de COMCEL S. A. y el literal p) de la cláusula sexta del contrato de trabajo". -Negrita y subrayado intencional de la Sala-

En lo que respecta a la prueba declarativa, el señor Andrés Felipe Alfonso Carrillo afirmó que conoció a la demandante en el mes de noviembre de 2013, cuando fueron compañeros de trabajo en las oficinas de la demandada ubicadas en los sectores de Sao Paulo y el centro de Medellín. Relató que la actora se desempeñaba como consultora de servicio al cliente personalizado y que sus funciones consistían en la atención de turnos, solución de quejas, ingreso de equipos a servicio técnico, labores de lealtad de telefonía móvil y la realización de ventas. Indicó que al inicio de la relación de trabajo nunca les exigieron el cumplimiento de metas, empero a partir del año 2017, además de pretender modificar los contratos de trabajo para reducir el salario fijo a la mitad, también pedían el cumplimiento de los indicadores. Aclaró que, aunque las metas eran enviadas por correo electrónico, nunca eran socializadas. Agregó que todos los consultores tenían las mismas funciones siempre que estuvieran vinculados directamente a la compañía, pero quienes ingresaban a través de empresas de servicios temporales recibían un trato distinto, consistente en el uso de tarjetas de presentación y participación en capacitaciones adicionales, para posteriormente ser vinculados de manera directa. Preciso que los trabajadores antiguos asumían las labores administrativas y de lealtad con el cliente, mientras que los nuevos empleados estaban más enfocados en las ventas que les eran direccionadas por los supervisores a través de la manipulación de la consola, acotando que con estas modificaciones la consola solamente le asignaba a los empleados antiguos turnos para desactivación de los servicios, lo que le consta pues estaba al lado de uno de los supervisores.

Manifestó que nunca pudo cumplir las metas porque no le asignaban turnos para atender a los clientes que buscaban ventas y además era ubicado en la barra de lealtad, donde se dedicaba a desactivaciones, mientras notaba que los turnos de ventas siempre se asignaban a los mismos módulos donde se encontraban otros trabajadores. Dijo que no sabía con certeza si los nuevos empleados cumplían las metas, aunque suponía que sí, pues eran ellos quienes recibían a los clientes de ventas; en todo caso, aclaró que nunca se socializó cuáles trabajadores cumplían y cuáles no.

Añadió que, tras su salida de la empresa en noviembre de 2018, siguió en contacto con la demandante, quien -según su dicho-, fue desvinculada en los primeros meses de 2019, y supo de las circunstancias en que se produjo el finiquito del vínculo por lo que ella misma y otros compañeros le confiaban. Expresó que la actora tenía restricciones médicas que reportó a la empresa y que la obligaban a ausentarse para alimentarse, aunque no recuerda en qué consistían. Contó que fue llamado a descargos por incumplimiento de metas, pero nunca se le indicó si cumplió o no, y en la diligencia le presentaron un acuerdo transaccional que firmó. Finalmente, explicó que la modificación contractual consistía en pasar de un salario de \$2.100.000 a \$1.050.000, con una modificación hacia un esquema de comisiones sin techo.

Por su parte, la señora Lina Marcela Uribe Restrepo aseguró conocer a la demandante desde el año 2014, cuando ambas fueron compañeras en la empresa Claro. Explicó que ella inició labores en 2004 y finalizó su contrato en 2018, desempeñando el cargo de consultora de servicio al cliente personalizado, mismo

cargo que ejerció la actora desde el año 2013 y hasta el 2019. Indicó que a ella la despidieron sin justa causa, mientras que la desvinculación de la demandante, según entiende, se debió al incumplimiento de las metas. Relató que al inicio de la relación de trabajo no existían metas en ventas, pero luego se pretendió modificar los contratos para incluirlas, precisando que Comcel enviaba correos generales a todos los trabajadores de la sede del centro, incluidas ella y la actora informando de los indicadores, pero lo cierto es que, al igual que la mayoría de los trabajadores, no lograron cumplir las metas impuestas.

Explicó que la promotora no podía cumplir las metas puesto que atendía otros turnos, como lo eran de facturación y servicio técnico, mientras que quienes sí cumplían gozaban del privilegio de recibir turnos de ventas asignados manualmente por los supervisores o coordinadores encargados, siendo que, puntualmente se percató que la coordinadora Lina León y la supervisora Sandra Echavarría daban instrucciones para alterar la consola y asignar manualmente los turnos de ventas a otros trabajadores que sí habían aceptado las modificaciones al contrato de trabajo y el esquema de remuneración, como la señora Sindy y el señor Carlos Ospina.

Del estado de salud de la accionante, aseveró que esta no tenía limitaciones físicas, que estaba en igualdad de condiciones para desempeñar sus funciones; sin embargo, como no le asignaban turnos para ventas no podía cumplir las metas exigidas.

La señora Maryori Zapata Franco, informó que desde hace 12 años se encuentra vinculada a la compañía, que tuvo el cargo de consultora hasta el año 2017 y durante los dos últimos años se desempeña como coordinadora de servicio al cliente. En esa condición declaró haber sido supervisora de la demandante, por lo que le consta que el contrato de trabajo que ésta suscribió incluía la obligación de cumplir las metas y que precisamente por su inobservancia se dio por terminada la relación de trabajo. Señaló que la actora tenía un salario fijo y se le propuso pasar a un esquema de remuneración variable. En lo que atañe a las metas e indicadores, destacó que todos los consultores debían cumplirlos pues hacen parte de la labor del empleado, que las metas eran comunicadas por correo electrónico a inicios del mes o la finalización del mes anterior y que en última instancia se socializaban y se brindaba acompañamiento posterior en caso de incumplimiento, incluyendo seguimientos y capacitaciones. Negó haber participado en la diligencia de descargos y rechazó que existiera distinción entre los trabajadores que suscribían el otrosí respecto de los que permanecieron con un salario fijo, pues lo cierto es que todos los trabajadores tenían las mismas funciones, a excepción de quienes desempeñaban el rol de anfitrión. Respecto de los turnos, precisó que estos eran asignados por el sistema, pudiendo ser atendido en cualquier módulo y que, por política de la compañía, no es posible la asignación manual de turnos, salvo para el caso de turnos de fidelización y de lealtad. Informó que en la empresa existen indicadores de umbral de servicios pospago, de altas y de crecimiento en puntos, el que tiene en cuenta las bajas, la retención y los ingresos netos; que las metas en materia de retención consisten en atender a clientes que acuden a la oficina para cancelar el servicio y el trabajador

debe hallar una solución o alternativa para evitar el retiro del servicio contratado, mientras que el primer contacto es brindar una solución para que el cliente pueda irse satisfecho, precisando que los consultores en fidelización podían realizar ventas comerciales. Ulteriormente, aclaró que los correos de metas provenían del área de comisiones y enfatizó que nunca le notificó incapacidad alguna.

A su turno, la señora Mónica María Uribe Díaz manifestó que se desempeña como Gerente de Servicio al Cliente para la Región Dos; que conoce a la demandante y acotó que esta se desempeñaba como consultora de servicio al cliente en la entidad demandada, cuyas funciones comprendía la atención a clientes, solución de requerimientos, gestión de ventas, retenciones, fidelización, cumplimiento de horarios y asistencia a capacitaciones. Preciso que la actora tenía salario fijo, aunque reconoció que había consultores con esquema variable. Explicó que, cuando la actora ingresó, el esquema de remuneración era fijo, pero luego se propuso pasar a un salario variable, lo que implicaba una disminución aproximada de \$ 500.000 compensada con la posibilidad de comisionar hasta \$ 4.000.000 adicionales. Aclaró que las comisiones se reconocían por ventas, retenciones y por ingresos netos, mientras que otras funciones, como capacitaciones, horarios o porte del uniforme, no daban lugar a ninguna remuneración adicional. Indicó que la asignación de turnos se hacía de forma automática por el sistema, una vez se recibe al cliente, sin que sea admisible la manipulación manual, salvo excepciones especiales a cargo de los coordinadores por razones de dificultad del caso o de atención prioritaria de algunos clientes. En cuanto al cumplimiento de metas, estimó que

alrededor del 60% de los consultores lograban alcanzarlas. Finalmente, sostuvo que la demandante no estaba incapacitada ni conoció de limitaciones médicas que afectaran su labor.

La señora Natalia Correa Medina, profesional de relaciones laborales de Comcel, acudió como representante legal de la accionada, expresando no haber conocido personalmente a la actora, pero sí sabe que esta se desempeñaba como consultora de servicio al cliente y debía atender clientes y PQR. No pudo precisar en qué consistían exactamente las metas, pero mencionó que correspondían a indicadores crecimiento en puntos y altas.

Anotó que, según le informó el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, el caso de la actora no estaba tipificado como médico y no encontró recomendaciones vigentes. Dijo conocer que la demandante presentó un derecho de petición en el marco del proceso disciplinario y que tenía pendiente una queja de acoso laboral ante el Ministerio del Trabajo. Aseguró que la terminación del contrato obedeció a justa causa por incumplimiento de metas, las cuales se divulgaban por correo electrónico, y cuyo seguimiento correspondía a coordinadores y supervisores, quienes debían hacer retroalimentación mensual y seguimiento diario, sin saber si en este caso lo realizaron. Finalmente, sostuvo que todos los consultores tenían las mismas funciones —PQR, fidelización y ventas—, y que esto no significaba que no pudieran hacer ventas, siendo que la única diferencia era el esquema de remuneración.

En el interrogatorio de parte, la demandante relató que al momento de darse por terminado su contrato de trabajo tenía

recomendaciones médicas derivadas de gastritis crónica, que la última se la entregaron para enero o febrero de 2019, en donde se le ordenaba comer cada tres horas; que cumplió rigurosamente las recomendaciones y las comunicó oportunamente a la empresa. Indicó que las recomendaciones médicas incidían en el desempeño de su labor, pues debía ausentarse de su módulo por alrededor de 10 minutos para alimentarse en la cocineta. Sostuvo que su contrato inicial no contemplaba metas y, por tanto, no debía ser evaluada bajo ese parámetro, reconociendo que por correo recibió las metas que debía cumplir, pero insistió en que estas correspondían al nuevo esquema contractual y no eran aplicables a su situación. Explicó que, al ser ubicada en la barra de lealtad, debía dedicarse a fidelización y reparaciones, lo que no le permitía hacer ventas.

De igual modo, reconoció no haber cumplido las metas fijadas para los periodos de febrero, marzo y abril de 2019 al considerar que fue evaluada con criterios ajenos a su contrato, aunque en servicios pospago sí alcanzó los indicadores propuestos. Alegó manipulación en la consola para favorecer a quienes suscribieron el nuevo contrato, pues eran ellos quienes recibían los turnos de ventas. Señaló que no le entregaron los documentos necesarios para su defensa —reportes de clientes atendidos, número de consultores conectados, configuración de la consola y reporte real de productividad— y que, en consecuencia, se abstuvo de responder las preguntas en la diligencia descargos, al considerar que la evaluación era improcedente. Finalmente, reconoció conocer las metas establecidas por la empresa, aunque reiteró que no eran exigibles en su caso, y aseguró que al momento de la

terminación de su vinculación no estaba incapacitada ni en proceso de calificación de pérdida de capacidad laboral.

Respecto de lo anterior, subraya la Sala que, del análisis conjunto de los elementos de prueba relacionados, a más de lo reflejado en las probanzas ya analizadas dentro del marco fáctico y legal fijado por las partes en el escrito inaugural y su contestación, así como por el juzgador en la decisión revisada y su opugnación, se aprecia que la sentencia dictada no merece reparo alguno, toda vez que con la actividad probatoria desplegada no se demostró la ocurrencia de la falta que se le endilgó a la accionante, su gravedad y la responsabilidad en su comisión.

En orden a lo anterior, tras examinar la carta de terminación del contrato de trabajo de la actora, se tiene que, la accionada toma como uno de los insumos probatorios medulares para dar por terminado el contrato de trabajo, el documento denominado *“política de remuneración variable – consultor integral servicio al cliente, asesor servicio al cliente”* (págs.168 a 178, doc.05, carp.01) identificado con el consecutivo PC-EST-VAR-2462-2018. En esta documental se encontraban trazados los lineamientos generales para la fijación de las metas en los indicadores de ventas y *downgrade* (ingresos netos, crecimiento en puntos) y retención; empero, lo cierto es que dicha política, indicadores y metas no le resultaban aplicables a la ex laborante, en tanto y en cuanto, su esquema de remuneración no tenía un componente variable sino que era totalmente fijo. Por manera que, la compañía no podía imponerle a la actora el cumplimiento de esta política en los mismos términos que a los demás trabajadores que sí tenían esa modalidad de remuneración, por la potísima razón de que un

altísimo desempeño comercial y de servicio, así como exceder los objetivos propuestos por la compañía no le reportaba un estímulo o una retribución monetaria adicional.

En auxilio de las anteriores disquisiciones, la Sala toma en consideración que la totalidad de la prueba testifical hace referencia a la propuesta de modificación del esquema salarial hacia una remuneración variable, y además, la política prenotada estableció que el salario básico o fijo, “(...) remunera el desarrollo esperado de la labor de cada Colaborador en el punto asignado (CAV), esto es, los servicios activados/instalados y legalizados más las transacciones realizadas por el Colaborador y registradas en los sistemas de información que la compañía tiene destinado para ello, antes del primer rango para acceder a la remuneración variable, que se encuentra enunciado en este documento. Igualmente remunera, entre otras, las siguientes actividades: las actividades asociadas a vincular clientes, cumplir con los horarios de apertura y cierre del punto asignado por el Empleador, asegurar el correcto funcionamiento y uso de las herramientas de trabajo, seguimiento al cumplimiento de las metas asignadas, mantenimiento y calidad de la información, cumplimiento de procedimientos, asistencia a cursos de ventas/productos/Servicio y fundamentalmente la calidad de la atención a los clientes y la calidad de las ventas, así como las actividades administrativas y de servicio derivadas de las anteriores”; mientras que el salario variable “(...) **se causa a partir del cumplimiento de los indicadores establecidos en ventas e indicadores de la operación en el punto asignado (CAV), y ante todo por exceder los objetivos propuestos por la compañía retribuyendo monetariamente al Colaborador de acuerdo con las tablas**

establecidas y que se menciona más adelante. *El Colaborador debe cumplir con las funciones y responsabilidades establecidas en la descripción de su cargo. **Se espera que todos los participantes de este plan de pago de Comisiones cumplan con el 100% de las metas de venta y servicio asignadas por la Compañía**”.*

De ahí que, la accionada debía demostrar, no lográndolo, que las metas que le fueron comunicadas a la accionante ciertamente no eran similares o iguales a las que se les asignaban a los trabajadores que contaran con un esquema de remuneración variable, quienes, valga decir, de acuerdo con la prueba testimonial recabada, podían alcanzar un salario muy superior al devengado por la pretensora. En suma, COMCEL no demostró que las metas impuestas a la actora se encontraran acordes a las responsabilidades asignadas desde el inicio del nexo contractual laboral y la existencia de un trato igualitario respecto de los demás consultores de servicio al cliente indistintamente del esquema de remuneración que tuvieran.

De manera similar, la Colegiatura no pierde de vista que la accionada no permitió que la actora ejerciera a plenitud su derecho de defensa y contradicción, y por contera, resultaron socavadas las garantías al debido proceso y al derecho a defensa de la señora BIBIANA RAMÍREZ LONDOÑO. Ello así, relieves la Sala que la accionante solicitó a través del derecho de petición se le suministraran las siguientes documentales, entre otras:

“(...) 11- Reporte de la cantidad de clientes que ingresaron el centro Medellín (oficina en la que trabajo y en la que estaba cuando

se generaron los hechos reportados) los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2019 según lo exponen los hechos reportados.

Reporte de la cantidad de consultores conectados en los meses Febrero, Marzo y Abril de 2019 según lo exponen los hechos reportados.

12 - Reporte de la configuración que tenían los cada uno de los usuarios del cav centro Medellín de Febrero, Marzo y Abril de 2019 según lo exponen los hechos reportados para poder clasificar y poder estimar el tiempo promedio de atenciones según la clasificación que le fue asignada al módulo en el que trabajaba para esas fechas; ya que dependiendo de esta, se espera un tiempo diferente de atención.

13 - Reporte de cuál fue la productividad REAL y no la esperada establecida para cada consultor en los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2019 según lo exponen los hechos reportados para el cav centro Medellín.

14 - Reporte de mi productividad REAL y no la esperada en los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2019 según lo exponen los hechos reportados.

15 - Reporte de la productividad REAL y no la esperada de todos los consultores del CAV centro Medellín en los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2019 según lo exponen los hechos reportados. Reporte de cuáles y cuantos fueron los días de desconexión asociados a mi usuario ICM4621A en los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2019 según lo exponen los hechos reportados.

Reporte de turnos diarios atendidos por mi usuario con su respectiva clasificación según la atención (Es decir, turnos L, S, V, R, T, P, O, I, F, Q, N ya que el tiempo de atención va asociado al tipo de codificación de las atenciones) para los meses de Febrero, Marzo y Abril de 2019 según lo exponen los hechos reportados.

No obstante, es lo cierto que la demandada, a través de la abogada de relaciones laborales, negó esta información con fundamento en que la misma tenía el carácter de reservada, sensible y personal; sin embargo, la suplicante no requería de ningún dato personal, información sensible, ora privada, semiprivada, reservada o secreta, como lo son, a no dudarlo, libros de los comerciantes, documentos privados, historias clínicas, la información extraída a partir de la inspección del domicilio, hojas de vida, aquella que guardara estrecha relación con los derechos fundamentales del titular a la dignidad, a la intimidad y a la libertad, datos sensibles o relacionados con la ideología, la inclinación sexual, los hábitos de la persona, datos de contacto o de identificación, entre otros; lo que la actora buscaba en últimas era controvertir las pruebas presentadas por su empleador a partir de una información cuantitativa para ofrecer las exculpaciones pertinentes y plantear las razones por las que no pudo cumplir las metas asignadas para los meses de febrero, marzo y abril de 2019, material probatorio que sí podía ser compartido por la accionada de manera anonimizada y con el debido cuidado de no suministrar información sensible o algún otro dato sujeto a reserva de conformidad con la ley.

Luego, se muestra palmario que estas omisiones no permitieron que la disciplinada pudiera preparar previa y adecuadamente las explicaciones del caso junto con la aducción de las pruebas que estimara pertinentes, suficientes y útiles para respaldar la tesis de su defensa, siendo que la accionada tomó la decisión de finiquitar el vínculo laboral sólo por un presunto incumplimiento de metas, mas no se detuvo a verificar el actuar y la responsabilidad de la trabajadora en el desempeño de sus

funciones, pues nada de eso se expuso en la comunicación del despido. Así tampoco le permitió ejercer su derecho de defensa y contradicción, ponderando el asunto como si se tratase de un régimen de causales objetivas, desconociendo frontalmente lo previsto en el canon 115 del CST y las sub-reglas establecidas en la sentencia SU-449 de 2020; desvalimiento que se acentuó si se considera que la actora inició a prestar sus servicios desde el 12 de noviembre de 2013 y no fue requerida en materia de cumplimiento de indicadores sino hasta el cambio de la política salarial, como se corrobora con las versiones de Andrés Felipe Alfonso Carrillo y Lina Marcela Uribe Restrepo, testificales que merecen plena credibilidad, en tanto que los deponentes fueron compañeros de trabajo de la litigiosa por activa, con suficiente cercanía como para conocer los detalles de la labor desempeñada, además de que no se denotan incoherencias entre sus dichos, ni con las demás pruebas obrantes en el expediente, como tampoco se trasluce alguna razón de peso para dar por probado algún interés directo en el resultado del proceso.

En esa misma línea, la Sala no pierde de vista que los testimonios de Maryori Zapata Franco y Mónica María Uribe Díaz se limitaron a describir lineamientos corporativos generales en torno de las funciones de la demandante, empero carecen de conocimiento directo sobre la rutina de la demandante en la atención de los clientes que le eran asignados, lo que sumado a la no corroboración documental de una justa causa, no es dable que con las declaraciones rendidas se encuentre sustento de una eventual justa causa invocada.

De manera similar, llama la atención de la Sala que, a pesar de que la apoderada judicial de la parte accionada niega de forma vehemente la posibilidad de alterar la configuración del sistema o la consola que asignaba los turnos en las oficinas donde se encontraba la demandante, lo cierto es que con los testimonios traídos al juicio, sí se pudo establecer la viabilidad de efectuar estas modificaciones para la asignación a determinados consultores los casos de fidelización y para la priorización en la atención de determinados clientes, lo que no permite descartar, *prima facie*, la asignación manual de un mayor volumen de turnos de ventas a otros trabajadores distintos a la demandante, como así lo aseveró desde los albores de la contienda.

De lo anotado, tal como se asuntó, se colige que la demandada incumplió con la carga probatoria que le incumbía para demostrar la ocurrencia de la falta, la gravedad de la misma y la responsabilidad de la señora RAMÍREZ LONDOÑO en su comisión, cuando ha debido desplegar las acciones necesarias y adecuadas para dar certeza de que la actora incumplió sus deberes de manera injustificada.

Con todo, para abundar en razones, se impone agregar frente a los reparos de la apelante que, aun cuando el *thema decidendum* versó sobre la legalidad de la terminación, el control judicial de la justa causa exigía verificar si el incumplimiento de metas era imputable a la trabajadora o a una de las condiciones externas en que afincó la tesis de su defensa desde el inicio del proceso disciplinario, operando en este punto, la carga dinámica de la prueba prevista en el canon 167 del estatuto general procesal, pues los datos sobre asignación de turnos, configuración de la

consola, tráfico de clientes que comparecieron a las oficinas en los periodos de febrero, marzo y abril de 2019, entre otros, se encontraban exclusivamente en poder de Comcel y, en tales condiciones, contrario a lo expuesto por la opugnante, no era la trabajadora quien debía entregar registros internos de asignación y flujo de clientes, sino la empresa demandada por encontrarse en mejor posición para probar en virtud de su cercanía al material probatorio.

Por manera que, ante la ausencia de los registros que demuestren que las metas comunicadas a la actora fueran equivalentes y razonables respecto de quienes participaban del plan variable y, sobre todo, que no se le relegara a labores de fidelización o retención de clientes que le impedían el logro de indicadores de venta, es que no se logra abrir paso la configuración de la justa causa.

Finalmente, no hay lugar a emitir pronunciamiento respecto de los cuestionamientos sobre la prohibición de que el juez laboral pondere la gravedad de la conducta que se le imputó a la laborante, como quiera que el juzgador de primer nivel, no abordó este análisis.

Como corolario de lo expuesto, y atendiendo a las consideraciones fácticas, jurídicas y probatorias esbozadas con suficiencia, se dispondrá por la Sala la confirmación de la sentencia de primer nivel, en tanto condenó a la sociedad COMCEL al reconocimiento y pago de la indemnización por despido sin justa causa deprecada por la señora BIBIANA RAMÍREZ LONDOÑO.

3. Costas. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 365 del CGP, y advirtiéndole que, el recurso de apelación se resolvió de manera desfavorable a la parte demandada, a su cargo se impondrán las costas de esta instancia, en atención a lo dispuesto en el artículo 366 del CGP. De conformidad con el Acuerdo PSAA 16-10554 de 2016 del Consejo Superior de la Judicatura, se fijan como agencias en derecho en favor del polo activo, para la segunda instancia la suma única de \$ 1.423.500, equivalente a un SMLMV.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLÍN**, Sala Cuarta de Decisión Laboral, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

4. RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida el 30 de enero de 2023 por el Juzgado Veintiuno Laboral del Circuito de Medellín, según y conforme a lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

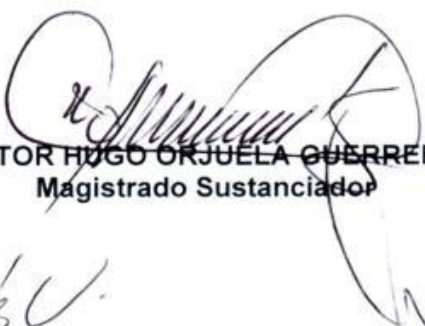
SEGUNDO: COSTAS en esta instancia a cargo del ente societario demandado fijándose como agencias en derecho para la segunda instancia y en favor de la señora BIBIANA RAMÍREZ LONDOÑO, la suma única de 1 SMMLV, vale decir, \$ 1.423.500. Las de primera se confirman.

Lo resuelto se notifica mediante **EDICTO**¹.

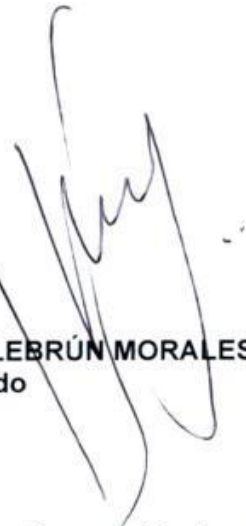
Déjese copia digital de lo decidido en la Secretaría de la Sala y, previa su anotación en el registro respectivo, **DEVUÉLVASE** el expediente al Juzgado de origen.

Se declara así surtido el presente acto y en constancia se firma por los que en este intervinieron.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

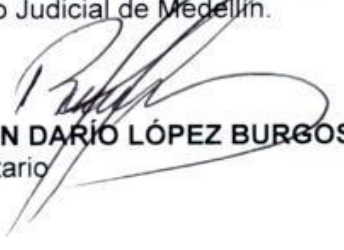

VÍCTOR HUGO ORJUELA GUERRERO
Magistrado Sustanciador


MARÍA EUGENIA GÓMEZ VELÁSQUEZ
Magistrada


CARLOS ALBERTO LEBRÚN MORALES
Magistrado

CONSTANCIA SECRETARIAL

Se deja constancia de que las anteriores firmas corresponden a las firmas originales de los magistrados que integran la Sala Cuarta de Decisión Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Medellín.


RUBÉN DARÍO LÓPEZ BURGOS
Secretario

¹ Criterio de la H. Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Laboral, vertido en la reciente providencia AL 2550 de fecha 23 de junio de 2021, M.P. Omar Ángel Mejía Amador