

**TEMA: DESPIDO INJUSTO** - Si a la terminación del contrato, el empleador no paga al trabajador los salarios y prestaciones debidos, salvo los casos de retención autorizados por la ley o convenidos por las partes, debe pagar al asalariado, como indemnización, una suma igual al último salario diario por cada día de retardo.

**HECHOS:** La señora Marta Lucía presentó demanda ordinaria laboral en contra de la sociedad Medicall Talento Humano S.A.S, que se declare que existió un contrato de trabajo a término indefinido y que lo terminaron sin justa causa y solicita que se le reintegre a su puesto de trabajo con el consecuente pago de los salarios dejados de percibir desde la desvinculación hasta el momento en que se cumpla con la orden de reinserción y con la indemnización correspondiente. El Juez de primer grado absolvió a Medicall Talento Humano del reintegro de la demandante y a condenar a pagar indemnización por despido sin justa causa. El problema jurídico a resolver es que del recurso de apelación surge para la Sala establecer en primer lugar, si, en efecto, se configuró una justa causa para que Medicall Talento Humano S.A.S. despidiera a la señora Marta Lucía, a efectos de verificar la procedencia de la indemnización ordenada por el Juez de primer grado. Finalmente, se verificará si hay lugar a ordenar en favor de la demandante el pago de la indemnización moratoria reglada en el artículo 65 CST.

**TESIS:** (...) De acuerdo con los antecedentes descritos, la apelante pasiva se duele de la interpretación que el Juez de primer grado realizó respecto del clausulado contemplado, principalmente, en el contrato de trabajo (ordinales quinto y octavo), sobre las cuales sostuvo se incurrió en omisión por la demandante, a no aplicarlos en el manejo de la contraseña asignada para el desempeño de sus funciones, resaltando la relevancia del tema en atención al control de seguridad de la información a cargo de la entidad, respecto de lo cual aduce, se estipuló como falta grave en el propio contrato, al indicar que tiene tal connotación “la realización de cualquier infracción, error u omisión que comprometa la responsabilidad” de la empresa, sin que se requiera definir otra clase de obligaciones taxativas especiales distintos al sentido común en el puesto de trabajo, más si se tiene en cuenta la obligación de custodia de los instrumentos e implementos de trabajo que recaía sobre la accionante. Señaló igualmente el recurrente, que la situación que se pudo presentar con la demandante y los médicos que resultaron despedidos por los mismos hechos, fue una cadena de favores, dado que la primera también utilizaba los usuarios de los galenos para habilitarlos en las ocasiones que llegaban tarde. De igual modo, sintetizó que lo cuestionado a la actora fue su omisión al no bloquear las contraseñas correspondientes (...) Ahora bien, con respecto a sus manifestaciones es de recordar que los usuarios NT asignados son personales e intransferibles, lo que queda claro desde la inducción corporativa, de modo que siempre se recomienda que cuando por alguna circunstancia tenga que levantarse del puesto su equipo debe quedar bloqueado, de allí que sus manifestaciones no pueden ser de recibo para la compañía, toda vez que su usuario asignado: Marta.EG, cambió los estados de cita condonado, registra a la cita incumplida pagada, coloca en cita bajo el concepto “No pudo ser atendido”, sin contar con autorización para ello, pese a que estas modificaciones las debe realizar la jefatura nacional de acompañamiento al usuario. De igual forma, si se admitiera que presuntamente no fue usted quien realizó estas acciones, sino alguien con su usuario, hecho que no logra probar, es evidente que incurrió en el incumplimiento de sus deberes y obligaciones laborales, en razón a que no mantuvo en reserva y secreto el usuario y contraseña designada por la compañía para el desarrollo de sus labores, con el cual valga la pena resaltar, obtiene acceso a información reservada, por lo que con su actuar no solo expuso a riesgos

a la compañía, sino que amenaza derechos de terceras personas, conducta que no se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y contrato de trabajo (...) Sin embargo, al confrontar tales razones con el despliegue probatorio agotado en autos, no puede la Corporación ser ajena a los considerandos del Juez de primera instancia, como quiera que, al margen de la individualización que hace la demandada respecto a que fue la actora quien realizó la fijación irregular de citas médicas, que consecuentemente llevó al trámite disciplinario en contra de varios funcionarios de la empresa, y generó su desvinculación, entre estos de la señora Marta Lucía, lo cierto es que dicho señalamiento no encuentra respaldo en los medios suasorios acopiados al litigio, pues nótese como la señora (...) representante legal de la pasiva, a propósito, manifestó que no hubo certeza en cuanto a que la accionante hubiere accedido a prestar sus datos de acceso al sistema (usuario y contraseña), para de esa manera permitir que un tercero ajeno al área de servicio al cliente efectuara agendamiento de citas médicas. (...) En ese orden de ideas, debe destacarse, y asume la Sala que de haber ocurrido lo que se advierte en la alzada, este ha debido ser el sustento de la decisión de la empresa en lo atinente a la demandante, lo que en parte alguna se menciona por la representante de la accionada y la testimonial descrita, quienes manifestaron haber participado en las causas disciplinarias abiertas en contra del personal involucrado, anotando que en los argumentos de defensa, ninguno de los médicos imputados refieren señalamiento puntual en contra de la demandante, como partícipe del cúmulo de anomalías alrededor de la asignación de citas, ya sea accediendo al sistema y efectuando ella misma la asignación de citas en favor de los galenos, o sirviendo de facilitadora para que aquellos mismos lo hicieran.(...) Lo anterior, porque emerge que la empresa aplicó una especie de responsabilidad objetiva para decidir la desvinculación de la trabajadora, basada principalmente en la aceptación de responsabilidad de los médicos y el advertir que desde el usuario de aquella se marcaron las citas en el sistema, para entender sin otra clase de profundización, que esto fue orquestado en asocio con aquella, yendo en contravía de los procedimientos internos de la empresa, y con posible menoscabo a los intereses económicos de la sociedad, convicción que al amparo de la probanza remembrada, no tiene asidero(...)A partir de todo lo expuesto, emerge en evidente que los supuestos de hecho contemplados en la regulación contractual invocada por la pasiva para reiterar la justificación de la terminación del contrato de trabajo con la demandante, no aparece debidamente acreditado, por cuanto los medios suasorios arrojados al proceso no permiten establecer la desatención grave de las obligaciones y prohibiciones contractuales por parte de la señora MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA.(...) Estima pues acertada esta Colegiatura la decisión del sentenciador de primer grado al declarar injusto el despido de la accionante, lo que hace que la indemnización solicitada deba prosperar, razón para confirmar lo decidido en este aspecto (...)

M.P MARIA NANCY GARCÍA GARCÍA

FECHA: 30/04/2024

PROVIDENCIA: SENTENCIA

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**SALA TERCERA DE DECISIÓN LABORAL**  
**MAGISTRADA PONENTE: MARIA NANCY GARCÍA GARCÍA**

<b>PROCESO</b>	<b>ORDINARIO LABORAL</b>
<b>DEMANDANTES</b>	<b>MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA</b>
<b>DEMANDADOS</b>	<b>MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.</b>
<b>PROCEDENCIA</b>	<b>JUZGADO QUINTO LABORAL DEL CTO DE MEDELLÍN</b>
<b>RADICADO</b>	<b>05001-31-05-005-2021-00021-01</b>
<b>SEGUNDA INSTANCIA</b>	<b>APELACIÓN</b>
<b>TEMAS Y SUBTEMAS</b>	<b>- Contrato de trabajo – Despido Injusto - Indemnización Moratoria – Art. 65 CST</b>
<b>DECISIÓN</b>	<b>CONFIRMA</b>

**SENTENCIA No. 074**

Medellín, treinta (30) de abril de dos mil veinticuatro (2024)

En atención a lo previsto en el decreto 806 del 4 de junio de 2020 convertido en legislación permanente a través Ley 2213 de 2022, una vez discutido y aprobado en la SALA TERCERA DE DECISIÓN LABORAL el presente asunto, según consta en Acta No.013 de 2024, se procede a dictar **SENTENCIA** en orden a resolver los **RECURSOS DE APELACIÓN** formulados por los apoderados judiciales de **AMBAS PARTES** contra la Sentencia General N° 073 del 8 de junio de 2022, proferida por el **JUZGADO QUINTO LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN**.

**ANTECEDENTES**

La señora **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA** presentó demanda ordinaria laboral en contra de la sociedad **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, con el fin de que: **1)** Se declare que existió un contrato de trabajo a término indefinido con la demandada, vigente desde el 5 de julio de 2017 hasta el 18 de septiembre de 2020, culminado sin justa causa por parte de la empleadora. **2)** Que se declare la ineficacia de la terminación del contrato, en razón a que se encontraba en estado de debilidad manifiesta, y el empleador no solicitó la autorización al Ministerio del Trabajo. **3)** En consecuencia, solicitó ordenar el reintegro a su puesto de trabajo con el consecuente pago de los salarios dejados de percibir desde la desvinculación hasta el momento en que se cumpla con la orden de reinserción. **4)** Así mismo, reclamó el pago de la indemnización contemplada en el artículo 26 de la Ley 361 de 1997. **5)** En subsidio de lo anterior, instó el pago de la indemnización por despido injusto.

Como sustento de sus pretensiones, adujo la demandante que inició labores al servicio de **MEDICALL TALENTO HUMANO** desde el 5 de julio de 2017, vinculada mediante contrato de trabajo a término indefinido, para desempeñar las funciones de auxiliar

de atención al usuario, cargo que implicaba la atención presencial, telefónica y virtual, asignación de citas, entrega de resultados, reemplazo de supervisores, apertura y cierre del lugar de trabajo.

Que en el mes de marzo de 2020 se dio cuenta que el médico Libardo Sierra estaba incurriendo en conductas inapropiadas relativas a la gestión de citas, como quiera que procedía directamente con la reprogramación de aquellas para contar con tiempo libre, actividad que realizaba a través desde el computador utilizado por la demandante, y con el usuario institucional de esta, mientras ella atendía otras funciones.

En ese sentido, indicó que lo sucedido fue puesto en conocimiento de su superior inmediato, la señora Tatiana Arango, de quien expuso, no le prestó atención a las denuncias por un periodo de tres (3) meses, aproximadamente, y fue cuando la situación se volvió incontrolable, que intervino la empresa para tomar cartas en el asunto.

Que en el mes de mayo de 2020, tras las repetidas denuncias de su parte, la empresa a través de sus representantes decidió intervenir el problema de asignación de citas falsas, y la declaró como responsable de las acciones cometidas por sus compañeros de trabajo, pese a que no era determinable su voluntad en los actos ilícitos, careciendo la decisión de toda razonabilidad.

Manifestó que a raíz de la presión, comenzó a sufrir afecciones en su salud, generadas por el estrés al que se hallaba sometida. Añadió que una vez se inició la investigación, sus compañeros adoptaron una actitud de acoso, refiriéndose a ella con palabras soeces, la molestaban constantemente, y pedían su cambio o despido de la empresa, comportando una intimidación severa, todo lo cual, dijo, le ocasionó *“Trastorno de ansiedad generalizada, insomnio y episodios depresivos moderados”*.

Que a raíz de la situación expuesta, la empresa se movió a adoptar una decisión equivocada, pues le endilgó la responsabilidad de los hechos ocurridos, despidiéndola bajo la idea de una justa causa el 18 de septiembre de 2020, determinación asumida sin importar su condición de salud, de la que ya estaba enterada, situación de la que expresó, claramente evidenciaba su estado de debilidad manifiesta.

Ante este panorama, refirió que la empresa no solicitó la autorización al Ministerio del Trabajo en los términos de la Ley 361 de 1997. De ahí que, no había una justificación diferente a su enfermedad y limitación de salud para dar por terminado el contrato de trabajo, configurando así un criterio de discriminación (f. 4 a 13 Archivo 01 ED).

### **POSICIÓN DE LA ACCIONADA**

En el momento procesal oportuno, la sociedad **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, aceptó la vinculación y el cargo desplegado por la demandante, oponiéndose a los pedimentos de esta, tras argumentar que desde el mes de mayo de 2020, la empresa tuvo conocimiento del incumplimiento de los deberes asignados a la demandante, al prestar su número de identificación y usuario para programar citas a los médicos de la unidad, compromisos que no fueron atendidos y se registran en el sistema como *“condonas, no pudo ser atendido e incumplidos”*, lo que en un primer momento provocó que fuese

llamada a proceso disciplinario que concluyó con un llamado de atención con copia a la hoja de vida.

Luego, argumentó que el 26 de junio de 2020, la empresa, a través de la señora Dora Isabel Ocampo Giraldo (Coordinadora Administrativa), llevó a cabo la revisión de las labores realizadas por la demandante, y halló incumplidos los deberes contractuales, reglamentarios y legales, por lo cual consideró configurada la falta grave contemplada en el Reglamento Interno del Trabajo, y el artículo 58 CST, citando a la trabajadora para que rindiera sus descargos, y al no recibir una respuesta satisfactoria a todos y cada uno de los cuestionamientos, el 18 de septiembre de 2020 procedió a comunicarle el finiquito contractual.

Así mismo, frente a la situación de salud alegada en la demanda, aseveró que para la época de la desvinculación la actora no se encontraba incapacitada, no contaba con limitación de algún tipo, y por tanto no contaba con el fuero de estabilidad laboral reforzada, al tiempo que desconoció las condiciones médicas anunciadas en el gestor, al igual que las situaciones de acoso esbozadas, las cuales no se constituyen por el hecho de que el empleador exija al trabajador que no incurra en las prohibiciones regladas en los artículos 59 y 60 CST.

Con base en lo expuesto, negó que la desvinculación obedeciera a las supuestas dolencias, sino por la falta grave y flagrante a sus obligaciones, deberes y prohibiciones reglamentarias y legales. De otro lado, aclaró que la decisión de culminar el contrato no solo afectó a la demandante, sino también a otros funcionarios.

Basado en tales premisas, formuló como excepciones las de: “(...) *FALTA DE CAUSA SUSTANTIVA PARA LA ACCIÓN; IMPROCEDENCIA DEL REINTEGRO Y/O FUERO DE ESTABILIDAD LABORAL REFORZADA POR DISCAPACIDAD; COBRO DE LO NO DEBIDO; PRESCRIPCIÓN; BUENA FE y COMPENSACIÓN* (...)” (f. 3 a 43 Archivo 08 ED).

### **SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA**

Surtido el trámite de primera instancia, el JUZGADO QUINTO LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN, mediante Sentencia General N° 073 del 8 de junio de 2022, decidió:

“(…) **PRIMERO: DECLARAR** la PROSPERIDAD de la excepción de *IMPROCEDENCIA DEL REINTEGRO Y/O FUERO DE ESTABILIDAD LABORAL REFORZADA POR SALUD* propuesta por el señor apoderado de la sociedad **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, identificada con Nit. 900.682.543-8, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta decisión. Las demás excepciones se entienden resueltas implícitamente.

**SEGUNDO: ABSOLVER** a la sociedad **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, identificada con Nit.900.682.543- 8, de las pretensiones formuladas en su contra por **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA**, identificada con CC.43.839.882, respecto del reintegro pretendido sin solución de continuidad, con el pago de los salarios y prestaciones dejados de reconocer, según lo indicado en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO: CONDENAR** a la sociedad **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, identificada con Nit.900.682.543- 8, a reconocer y pagar a **MARTA LUCÍA ESPINAL**

**GARCÍA**, identificada con CC. 43.839.882, la indemnización por despido sin justa causa, según la expresado anteriormente.

**CUARTO: CONDENAR** a la sociedad **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, identificada con Nit.900.682.543- 8, a reconocer y pagar a **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA**, identificada con CC. 43.839.882, la suma de **\$2'315.470**, por concepto de indemnización por despido sin justa causa, debidamente indexada, según la expresado anteriormente. (...)"

Gravó en costas a **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**

Para arribar a esta decisión, el Juez de primer grado comenzó por abordar el tema de la estabilidad laboral reforzada, respecto del cual argumentó, que a partir de los artículos 13, 53 y 93 CN, todo trabajador en imposibilidad de cumplir las funciones encomendadas en el contrato de trabajo por sus condiciones de salud, se encuentra en situación de estabilidad laboral reforzada, conforme lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 361 de 1997, mismo que ha sido de amplio estudio por la Corte Constitucional y la Sala de Casación Laboral – CSJ. Resaltando que para la primera, se exige no solo el padecimiento de una afectación de salud que impida sustancialmente la ejecución del trabajo, sino también que sea conocido por el empleador, y que este solicite la autorización para el despido por parte del Ministerio del ramo, sumándose a ello que no exista una justificación objetiva para la desvinculación.

A diferencia de lo anterior, la Corte Suprema exige que el trabajador, además de acreditar el padecimiento de salud, también esté valorado con una pérdida de capacidad laboral moderada y severa en los términos de los Decretos 2461 de 2001 y 1457 de 2014 (SL4232-2021).

Ante este escenario, señaló el Juez que de acuerdo al llamado de acatamiento del precedente de la Sentencia SU-380 de 2021, la postura a aplicar era la razonada por la Corte Constitucional.

De otro lado, explicó que cuando se hace referencia a la terminación del contrato por justa causa, en principio, esta determinación no está atada al agotamiento del trámite previo, dado que la naturaleza jurídica de la culminación del vínculo no es una sanción, situación que en el asunto en cuestión no halló precisada en el reglamento interno de trabajo o en el contrato como tal.

En ese sentido, apuntó que desde la contestación a la demanda se dijo que la falta grave que llevó al despido de la actora tuvo que ver con el hecho de haber compartido o prestado una contraseña que le fue otorgada para el manejo de la asignación de citas, lo que tiene incidencia directa en la dinámica de la operación del servicio de salud.

Frente a la verificación de la ocurrencia de la falta grave a las obligaciones y prohibiciones (Numeral 6° Art. 62 CST), expresó que la desatención alegada por la empresa debía ser demostrada por aquella, a menos que apalancara su decisión en cláusulas contractuales o reglamentarias que concluyeran en la calificación de la gravedad de tal conducta.

Bajo esa idea, indicó el Juzgador que en el caso en concreto, no era materia de discusión que las asignaciones de citas endilgadas por la empresa, suceso por el que se le cuestiona, fueron realizadas desde el usuario de la demandante, lo que trajo como consecuencia que la demandada le impusiera sanción disciplinaria por la comisión de falta leve en mayo de 2020, representada en llamado de atención.

Seguidamente, destacó que en el mes de junio de 2020 la actora fue llamada nuevamente a descargos, por la asignación de citas médicas a sus compañeros en calidad de usuarios, actuación que entendió la empresa, se hacía con la finalidad de generar un vacío en la agenda y así disponer libremente del tiempo programado para la cita, en perjuicio de la entidad, indagación que después de escuchadas las razones de la accionante, finalizó con el despido de esta.

Sin embargo, concluyó que al revisar la prueba documental, no podía extraer que las conductas que la demandada atribuye a la trabajadora y que cataloga como graves, estén clasificadas con ese rótulo dentro del reglamento, contrato o manual de funciones.

En esa senda, al razonar sobre las pruebas testimoniales escuchadas, dijo que la señora María Amparo Quintero, declarante peticionada por la actora, no aportó mucho en su posición de usuaria, desconociendo lo relativo al trámite interno para la asignación de citas. Similar aseveración realizó frente a la testimonial de la psicóloga Diana Castrillón, escuchada por cuenta de la pasiva, que pese a ser quien adelantó el proceso disciplinario en contra de la demandante, en su criterio tuvo una postura tendenciosa y parcializada en favor de la empresa, que no permitía abordar la valoración integral de su deponencia.

A la par, aseguró que de los interrogatorios de parte tampoco se desprende que la accionante hubiere aceptado su participación en el suceso de la asignación de las citas médicas que se le imputan, y su ánimo defraudatorio, escenario bajo el cual reflexionó que desde la teoría subjetivista, solo era dable responder por los hechos como cómplice o coautor, resaltando que los que infringieron el orden interno fueron los médicos Libardo Sierra y Gilberto Muñoz, quienes manipulando el computador de la demandante, procedieron a asignarse citas falsas, las que incluso eran pagadas a estos, situación sobre la que resaltó lo dicho por la propia demandante, en contraste con los demás medios de prueba, que esta actividad la ejecutaban los implicados cuando ella debía pararse de su puesto de trabajo a atender otras funciones.

En punto a este último aspecto, anotó que la accionada no acreditó que el bloqueo del computador durante la jornada de trabajo y al ausentarse del puesto de trabajo, constituyera una obligación establecida en el manual de procedimientos de asignación de citas, fijado como un subproceso dentro del contexto de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad, aunado a que tampoco se conoce que esta se hubiere hecho conocer mediante un instructivo o de manera verbal.

Igualmente, manifestó que a la accionante se le imputó, por ejemplo, que había prestado su contraseña y usuario para que los implicados hicieran la programación de las citas espurias, suceso que según confesó la representante legal de la entidad, no fue el motivo de la desvinculación, sino que se debió más a una omisión de su parte, aunque, aclaró el Juez, las pruebas ni siquiera dan cuenta de eso, en la medida que lo colegido fue la

imposición autoritaria de un médico sobre una auxiliar administrativa, el que tenía mayor jerarquía en la estructura nominal de la demandada, acto de abuso que en todo caso no podía ser cuestionado a la trabajadora. En consecuencia, apuntó que el despido de la accionante fue injusto

No obstante, en lo atinente a la estabilidad reclamada, manifestó que al revisar la prueba documental, las historias clínicas arrojadas con la demanda, refieren que la trabajadora afrontaba una condición de salud a nivel de equilibrio emocional, asociada a varios escenarios laborales. Empero, puso de relieve que en su interrogatorio la demandante aceptó que en lo relativo a la atención médica recibida no informó a sus superiores, situación que se compagina con la postura de las personas escuchadas por parte de la empresa (Diana Castrillón y la Representante Legal), en torno a no haber conocido de la situación de salud de esta trabajadora, lo que desde su perspectiva daba lugar a intelegir que la demandada no tuvo conocimiento de lo atinente a las condiciones de salud y la asistencia que se encontraba recibiendo.

De ahí que definió la procedencia de condenar a **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.** a pagar en favor de la demandante la indemnización por despido injusto.

### **RECURSOS DE APELACIÓN**

Inconforme con la anterior determinación, el apoderado judicial de la parte **DEMANDANTE** presentó apelación solicitando se estudie la posibilidad de imponer a la pasiva la obligación de pagar la indemnización moratoria reglada en el artículo 65 CST.

A su turno, el mandatario de la empresa **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.** también estuvo inconforme con el fallo, para lo cual trajo a colación el contenido de las obligaciones especiales puntuales que reposan en el cuerpo del contrato de trabajo (Cláusula 5° Obligaciones Especiales - Literal I y Obligaciones Especiales Adicionales – Literal J), a las que se debió sujetar la accionante, respecto del uso y cambio periódico de la contraseña, lo que no atendió.

Adicionalmente, señaló que en la cláusula octava (8ª) del contrato se regló que serían justas causas para terminar el vínculo las señaladas en la legislación laboral, las contenidas en el reglamento interno y las catalogadas en ese mismo ordinal, en el Literal J, que incluía como grave “*la realización de cualquier infracción, error u omisión que comprometa la responsabilidad*” de la empresa, como ocurrió en el caso de la accionante en lo que respecta al manejo seguro de la información en cuanto a esa contraseña, sin que para ello deba estar contemplado taxativamente el cierre de la sesión del usuario privado, sino que tiene que ver con el sentido común en el puesto de trabajo.

Agregó que en la cláusula décima primera del contrato se regla la custodia de instrumentos e implementos, obligándose al trabajador a cuidar aquellos elementos recibidos en razón de su cargo, para el cabal cumplimiento de sus funciones, categoría en la que se incorporan el usuario y la contraseña para el manejo de información.

Aunado a ello, indicó que la accionante confesó manejar las contraseñas de los médicos para habilitarlos en los momentos que llegaban tarde, con lo que podía advertirse

que el resultado de tales actos fue una cadena de favores donde la auxiliar ayudaba a los médicos, dejando dudas acerca de, por qué no entender que estos también solicitaron este tipo de prebendas a la citada, que no tenían obligatoriamente que generar un beneficio para la implicada.

En ese contexto, arguyó que bajo el manejo de la información, la consideración de contraseñas y la información delicada a la que tenía acceso la accionante, se podía considerar su actuación como una falta grave por omisión, al no haber bloqueado las contraseñas correspondientes, aseverando que si las faltas están catalogadas como graves en contrato o reglamentos, no cabía efectuar su calificación por el Juzgado. Por último, resaltó que al no ser el despido una sanción disciplinaria, no requería agotarse un trámite previo para decidirlo.

### **ALEGATOS DE CONCLUSIÓN**

Dentro del término otorgado, el apoderado de la demandada **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.** reforzó apartes de lo planteado en la contestación a la demanda y en el recurso de apelación, en punto a que la terminación del contrato de la demandante no fue consecuencia de un proceso disciplinario, sino por la facultad del empleador, eso sí, respetando el derecho de defensa y contradicción de la trabajadora, como lo dispone la Jurisprudencia (Sentencia Rad. 40607 de septiembre de 2015 y SL2351-2020).

Luego, frente a la condena impuesta en primera instancia, manifestó que resultaría ilógico mantener la decisión bajo el argumento que no hubo responsabilidad de la demandante frente a los descuidos en su puesto de trabajo, que permitieron evidenciar irregularidades en el proceso de asignación de citas a ciertos profesionales que indirectamente obstaculizaron el acceso adecuado a los servicios de salud de los demás usuarios, para en cambio, atribuirle obligaciones a la empleadora.

En ese entendido, afirmó que tanto la demandante como los testigos permitían establecer la responsabilidad endilgada a la actora, dándole la razón a la empresa para haber culminado el contrato de trabajo por justa causa, sustentada en las fallas en el servicio con las cuales contrarió el contrato de trabajo y el reglamento interno. Más adelante, negó que hubiere conocido la situación por estabilidad laboral reforzada (Archivo 03 ED Tribunal).

### **PROBLEMA JURÍDICO**

Del recurso de apelación surge para la Sala establecer en primer lugar, si, en efecto, se configuró una justa causa para que **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.** despidiera a la señora **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA**, a efectos de verificar la procedencia de la indemnización ordenada por el Juez de primer grado.

Finalmente, se verificará si hay lugar a ordenar en favor de la demandante el pago de la indemnización moratoria reglada en el artículo 65 CST.

## CONSIDERACIONES

Sea lo primero reseñar que en atención a lo normado en el artículo 66A CPT y SS, la decisión de esta instancia se circunscribe a los asuntos materia del recurso de apelación, restricción a la competencia funcional del fallador de segundo grado, que impone el deber de decidir estrictamente dentro del marco fijado en la alzada (SL2808-2018), con la salvedad hecha para los derechos laborales mínimos e irrenunciables del trabajador (SL8613-2017 y SL12869-2017), según lo expuesto por la Corte Constitucional en la sentencia C-968 de 2003.

A esta altura de la Litis, no se discuten los siguientes supuestos de hecho:

1. Que la señora **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA** estuvo vinculada laboralmente a la sociedad **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, mediante contrato de trabajo a término indefinido, vigente entre el 5 de julio de 2017 y el 18 de septiembre de 2020 (f. 58 Archivo 08 ED).
2. Que a través de carta adiada en el mes de septiembre de 2020 la empleadora le comunicó al señor **ESPINAL GARCÍA** su desvinculación a partir de aquella fecha, aduciendo la existencia de justa causa para ello (f. 60 a 69 Archivo 08 ED).
3. Que el último cargo desempeñado por la demandante al interior de la demandada fue el de “*auxiliar de servicio al cliente*”, teniendo como salario mensual la suma de \$938.000 (f. 58 Archivo 08 ED).

## DE LA JUSTA CAUSA PARA EL DESPIDO

De acuerdo con los antecedentes descritos, la apelante pasiva se duele de la interpretación que el Juez de primer grado realizó respecto del clausulado contemplado, principalmente, en el contrato de trabajo (ordinales quinto y octavo), sobre las cuales sostuvo se incurrió en omisión por la demandante, a no aplicarlos en el manejo de la contraseña asignada para el desempeño de sus funciones, resaltando la relevancia del tema en atención al control de seguridad de la información a cargo de la entidad, respecto de lo cual aduce, se estipuló como falta grave en el propio contrato, al indicar que tiene tal connotación “*la realización de cualquier infracción, error u omisión que comprometa la responsabilidad*” de la empresa, sin que se requiera definir otra clase de obligaciones taxativas especiales distintos al sentido común en el puesto de trabajo, más si se tiene en cuenta la obligación de custodia de los instrumentos e implementos de trabajo que recaía sobre la accionante.

Señaló igualmente el recurrente, que la situación que se pudo presentar con la demandante y los médicos que resultaron despedidos por los mismos hechos, fue una cadena de favores, dado que la primera también utilizaba los usuarios de los galenos para habilitarlos en las ocasiones que llegaban tarde. De igual modo, sintetizó que lo cuestionado a la actora fue su omisión al no bloquear las contraseñas correspondientes.

Perfilado el debate en los términos descritos, cumple precisar que la terminación unilateral del contrato de trabajo con justa causa, está contemplada en el artículo 62 CST,

proposición jurídica de la que emanan dos (2) circunstancias relevantes: de un lado, el hecho de que los motivos y las causas para dar por finalizada la relación contractual aparecen reglados allí; y de otro, la limitación en torno a la forma de materializar esta determinación, pues se impone a la parte de la cual proviene la culminación del vínculo, la obligación de manifestar a la otra, justo en el momento de la terminación del contrato, los motivos que la llevaron a asumir esta decisión (Parágrafo Artículo 62 CST).

Al respecto, reiteradamente ha precisado la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia, que al trabajador le corresponde demostrar el hecho del despido, esto es, que la iniciativa de ponerle fin a la relación contractual laboral provino del empleador, mientras que éste último debe concurrir a demostrar la justa causa por la que terminó el vínculo laboral, imponiéndose a la parte que termina unilateralmente el vínculo contractual, la indicación del motivo de esa determinación en ese preciso momento, sin que posteriormente puedan alegarse válidamente causales distintas (SL14618-2014, SL4928-2019 y SL2443-2021, entre otras).

En ese contexto, desde el escrito gestor la demandante le atribuye la decisión de dar por finalizado el contrato laboral a la empleadora, pese a que según aduce, no se encuentra la comisión de la falta endilgada. Por su parte, el extremo pasivo de la Litis indicó que la culminación de vínculo devino de la configuración de una justa causa de las establecidas en la legislación laboral y los documentos contractuales suscritos entre esta y la accionante, a saber, el contrato de trabajo y el reglamento interno de la empresa.

No se discute en el asunto de marras que el desenlace contractual ocurrió como consecuencia de la decisión unilateral de la accionada, informada a la demandante a través de misiva del mes de septiembre de 2020 (f. 60 a 69 Archivo 08 ED). En lo que interesa al proceso, la carta enunciada contiene que el motivante del finiquito contractual tuvo sustento en lo siguiente:

*“(...) La compañía tuvo conocimiento del incumplimiento de deberes de su parte en la medida que, en revisión efectuada se pudo evidenciar que usted realizó la asignación de citas médicas a sus compañeros de trabajo sin que estos hubieren adelantado el proceso correspondiente en su calidad de usuarios, lo cual se encuentra prohibido y desconoce el procedimiento establecido de asignación de citas en la entidad, tal y como se detalla a continuación:*

- 05/08/2020 11:37 al usuario 1045713506 Gilberto Rafael Muñoz Castro auxiliar de servicio al cliente.
- 05/08/2020 11:20 al usuario 1081918456 Libardo Rafael Sierra Herrera Medico general (cita asignada en su propia agenda).

*Sumado a esto, ninguna de las citas anteriores fue utilizada por ninguno de los implicados, identificándose en la investigación adelantada que, con esta práctica se están perdiendo los espacios de las consultas, lo que genera afectación de la oportunidad en la asignación de consultas y pérdida de los valores de las cuotas moderadoras respectivas. (...)*”.

Y continuó más adelante la empresa:

*“(...) conforme a la revisión del proceso disciplinario en curso es evidente que usted incurrió en el incumplimiento de sus funciones laborales, toda vez que, tal y como usted lo*

*manifiesta, con su usuario se condonaron citas médicas asignadas a sus compañeros de trabajo sin que estos hubieren adelantado el proceso correspondiente en su calidad de usuarios de salud (...).*

*Ahora bien, con respecto a sus manifestaciones es de recordar que los usuarios NT asignados son personales e intransferibles, lo que queda claro desde la inducción corporativa, de modo que siempre se recomienda que cuando por alguna circunstancia tenga que levantarse del puesto su equipo debe quedar bloqueado, de allí que sus manifestaciones no pueden ser de recibo para la compañía, toda vez que su usuario asignado: Marta.EG, cambió los estados de cita condonado, registra a la cita incumplida pagada, coloca en cita bajo el concepto “No pudo ser atendido”, sin contar con autorización para ello, pese a que estas modificaciones las debe realizar la jefatura nacional de acompañamiento al usuario.*

*De igual forma, si se admitiera que presuntamente no fue usted quien realizó estas acciones, sino alguien con su usuario, hecho que no logra probar, es evidente que incurrió en el incumplimiento de sus deberes y obligaciones laborales, en razón a que no mantuvo en reserva y secreto el usuario y contraseña designada por la compañía para el desarrollo de sus labores, con el cual valga la pena resaltar, obtiene acceso a información reservada, por lo que con su actuar no solo expuso a riesgos a la compañía, sino que amenaza derechos de terceras personas, conducta que no se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y contrato de trabajo.*

*Finalmente, como AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE su actuar se debe orientar a la prestación de servicios de atención al usuario y sus familias que permitan el acceso, registro e ingreso a los servicios de acuerdo al modelo de atención establecido, lo cual usted ha desconocido, pues estas desviaciones conllevan la pérdida de los espacios de las consultas médicas, lo que genera la afectación de la oportunidad en la prestación del servicio y pérdida de los valores de las cuotas moderadoras respectivas. De igual forma, validado su perfil de cargo en este se establece como una de sus funciones: Realizar seguimiento y reporte de novedades de agenda.*

*En ese sentido, tal y como se encuentra consagrado en el contrato y reglamento interno de trabajo, es su responsabilidad, obligación y deber, reportar e informar cualquier anomalía u observación que surja en el desempeño de sus funciones, como las señaladas anteriormente, pues, además se estaban perdiendo espacios de la agenda.*

*(...)*

*Así las cosas, dichos incumplimientos se presentan como inadmisibles, que aunado a todo lo mencionado, se pudo impactar el derecho a la atención oportuna de los usuarios, de ahí que sea evidente que su comportamiento ha quebrantado los protocolos institucionales, por ello connota la gravedad de la conducta objeto de censura (...)."*

A partir de lo anterior, la remitente expuso que la señora **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCIA** transgredió lo dispuesto en los literales E, G, J y Y del artículo 40 del RIT, numerales 1 y 5 del artículo 45 RIT, numeral 16 del artículo 47 RIT, numeral 4° del artículo 65 RIT, numeral 1° del artículo 58 CST en concordancia con el numeral 6° del artículo 62 CST. Seguidamente, hizo cita de lo contenido en los literales A, B, C y F de la cláusula de *obligaciones especiales* contemplada en el contrato de trabajo, sumado al literal J de la cláusula de *obligaciones especiales adicionales*.

Esgrimido lo anterior, la Sala abordará el análisis probatorio a efectos de determinar si por los hechos endilgados, la sociedad **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, estaba

amparada en una justa causa para dar por terminado el contrato de la actora.

En este punto, respecto de los supuestos normativos que invoca la empresa, especialmente en la apelación, y que el Juez de primer grado no encontró configurados, cumple recordar que en lo relativo a la causal de despido contenida en el artículo 62 Lit. A Numeral 6° (Art. 7 Decreto 2351 de 1965), no cualquier desatención a las obligaciones y prohibiciones mentadas en los artículos 58 y 60 CST habilita al empleador para finiquitar el vínculo de trabajo, sino aquella que tenga connotación de *gravedad*, por alterar sustancialmente la relación entre los contratantes, el ambiente laboral, el buen funcionamiento de la institución o negocio, o la prestación del servicio en los términos deseados. En este caso, la gravedad debe ser calificada por el Juez Laboral.

Ahora, es del caso relieves que hasta hace poco la Jurisprudencia coonestaba con el hecho de que, cuando la *falta grave* invocada se hallaba calificada de esa manera en convenciones, contratos o RIT, graduándose de tal forma que diera lugar el finiquito contractual, el juez de lo laboral no podía entrar a verificar la intensidad del hecho calificado como grave, puesto que se había dado una tasación previa de su relevancia por las partes, la lo que se encontraba admitido por razón del fuero de libre disposición o voluntad contractual, y que en tal situación debía respetarse, por constituir la expresión concreta de la intención de los contratantes; sin embargo, tal postura tuvo un viro diametralmente opuesto en sentencia **SL2857-2023**, en la que el Alto Tribunal rectificó su criterio tras considerar lo siguiente:

*“(...) Conforme a lo advertido, la Corte recoge cualquier criterio en contrario donde se haya indicado, que al juez no le es dable juzgar la gravedad de la falta, cuando esta ha sido previamente convenida por las partes, bien en el contrato de trabajo, la convención colectiva o el reglamento interno, **pues al juez laboral no se le puede privar de esa función bien por acuerdo entre las partes o por decisión unilateral del patrono, en tanto las consecuencias que puede tener una estipulación en ese sentido, puede conllevar a la renuncia de derechos sociales, en virtud de las consecuencias jurídicas que encarna la terminación del contrato de trabajo. De ahí que siempre la gravedad de la falta deberá estar precedida de un juicio valorativo por parte del juez, en el que se avale la entidad jurídica de la conducta allí prevista como justa causa de despido, o se descalifique la misma, atendiendo las circunstancias o características particulares de cada caso** (...)”.*  
(Subraya y Negrilla de la Sala).

Se resalta así el rol protagónico del Juez Laboral a la hora de analizar la gravedad de las faltas endilgadas, por las consecuencias jurídicas que como es sabido, entraña el finiquito laboral, y que puede dar lugar a la afectación de derechos sociales de raigambre fundamental, postura que se atiende tanto frente a la falta de regulación expresa en las condiciones reglamentarias internas o contractuales pactadas por los participantes del vínculo laboral, como a aquellos escenarios en los que aparezcan graduadas como tal, en los reglamentos internos o los mismos contratos de trabajo.

Bajo ese entendido, nótese que la apelante pasiva enfatiza en su alzada el incumplimiento de las obligaciones por parte de la señora **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA**, fincado contextualmente en que, desde el usuario asignado a aquella por la empresa, se agendaron citas médicas a sus compañeros de trabajo, sin que estos hubieren adelantado el proceso correspondiente en su calidad de usuarios del servicio de salud, ninguna de las cuales fue por demás cumplida por los implicados, práctica con la cual se perdieron espacios de consulta, generando a su vez la afectación de la oportunidad para otros pacientes, lo que tenía incidencia económica al no percibir las sumas provenientes de las cuotas moderadoras respectivas.

Con base en ello, insistió en el incumplimiento de las siguientes previsiones contractuales:

- **Clausula Quinta: Obligaciones Especiales:** Literal “(...) I) Llevar un estricto control sobre todos los elementos que se encuentran a su cargo (...).
- **Clausula Quinta: Obligaciones Especiales Adicionales:** Literal “(...) J) Con el fin de identificar a cada trabajador en la red de datos interna de la compañía se asigna a cada trabajador un nombre de usuario. Es responsabilidad del usuario mantener en secreto – excepto las excepciones del presente contrato – y cambiar periódicamente la contraseña (...).
- **Clausula Octava: Terminación:** “Son justas causas para dar por terminado el presente contrato las señaladas en la legislación laboral, las indicadas como causales de despido en el Reglamento Interno del Trabajo de MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S., y además los hechos que a continuación se enumeran, que las partes convienen considerar como constitutivos de faltas con gravedad suficiente para dar por terminado el contrato de trabajo unilateralmente (...): J) La realización de cualquier infracción, error u omisión que comprometa la responsabilidad de MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S. así esta no haya sido declarada en instancia judicial o administrativa, para lo cual bastará el reconocimiento que MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S. haga de la misma (...)”.

A partir de la transgresión al contenido de las citadas previsiones, la empresa consideró que las actuaciones endilgadas condensaban la gravedad acordada por las partes, y abrió paso a la posibilidad de culminar el contrato de manera unilateral.

Así, avocada la Colegiatura en establecer tanto el incumplimiento como la gravedad de la falta, lo primero que se tiene en este ejercicio son las manifestaciones efectuadas por la señora **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA** en respuesta al cuestionario formulado por la empresa el 26 de junio de 2020, en el marco de la apertura de proceso disciplinario en contra de aquella (f. 100 a 110 Archivo 08 ED):

Cuestionario de **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.:**

**PREGUNTAS:**

1. ¿Informe si usted asignó las citas arriba señaladas a sus compañeros de trabajo?
2. En caso en que la respuesta anterior sea afirmativa ¿Explique si contaba con autorización de la jerarquía correspondiente para ello?
3. ¿Indique si estas asignaciones acataron a cabalidad el procedimiento establecido de asignación de citas en la entidad?
4. ¿Qué consecuencias genera para la entidad este tipo de hechos?
5. ¿Acepta Usted su responsabilidad en los hechos investigados y señalados en la presente?

Respuestas de la demandante:

1. Cabe resaltar que el sistema no aparecen dichas citas medicas, con documentos de mis compañeros de trabajo asignadas a mi nombre o con mi usuario.
  2. Las consultas medicas con cedula de compañeros de trabajos fueron asignadas con el usuario de otra compañera de trabajo y posteriormente condonadas a mi nombre, sin yo dar autorización de realizar dicha condonación, Adjunto pruebas de mi declaración.
  3. Pudo haber abuso de confianza por parte del que realizo dicha condonación de las citas al momento de tomar un descanso o levantarme de mi puesto de trabajo para resolver algún asunto administrativo que se dan día a día en nuestro lugar de trabajo, algún médico, sin consultarme, manipulo el computador donde se encontraba mi usuario con el fin de llenar dichos espacios vacíos.
  4. En todos los años de labor en dicha empresa, jamás se me ha abierto un proceso disciplinario por dichas acusaciones.
  5. Mis compañeros de trabajo y mis superiores son testigos directos de mi integridad y de mi compromiso con la empresa.
- Cabe resaltar que posteriormente a los hechos ocurridos y llamado de atención por parte de mis coordinadores y jefes directos, aprendí de mi error y desde entonces no permito que nadie diferente a mi persona use el computador en el cual está puesto mi usuario, además tomo medidas adicionales con el fin de que hechos como este ni vuelvan a ocurrir.

En contraste con ello se cuenta con lo dicho por la representante de la accionada, señora **CINDY PAOLA SALAZAR GALINDO** (Min. 16:48 a 1:02:09 Archivo 16 ED), Directora Jurídica de la empresa. En lo que interesa al asunto debatido, expuso conocer el sistema de faltas y sanciones del reglamento interno del trabajo que contempla como tal llamado de atención, sanciones y multas. Que conoció a la señora Tatiana Arango, de la que dijo, fungió en el área del servicio al cliente, pero posteriormente se dio por terminado su contrato en junio de 2020. Como auxiliar, indicó que la citada atendía de manera directa a los usuarios y sus familias, a fin de facilitar el acceso a los servicios de salud. Acto seguido, manifestó que el señor Libardo Sierra fue un médico de la entidad implicado en las investigaciones que se adelantaron por el tema de asignación de citas para el citado, que finalmente fue despedido junto a otros seis (6) trabajadores, entre los que se cuenta al médico Gilberto Muñoz, aceptando la interrogada que hizo parte del análisis de las pruebas dentro de toda esta diligencia interna.

Que a los médicos Libardo Sierra y Gilberto Muñoz se les desvinculó ante la comprobación de la falta consistente en la asignación de citas para generar espacios vacíos o sin agenda, evidenciándose dentro del trámite investigativo que los agendamientos se realizaban para familiares de ellos (tíos/primos), o entre los mismos compañeros, personas que en realidad no habían petitionado estas citas, asignándose únicamente con la finalidad de alterar las agendas y tener lapsos sin atención de pacientes.

Frente a la función de asignación de citas, indicó que estaba a cargo del personal de servicio al cliente. Que los médicos encartados buscaron defenderse de alguna manera, pero finalmente reconocieron la comisión de la irregularidad, especialmente el profesional Libardo Sierra, que aceptó que tuvo participación en el agendamiento indebido.

Al indagarse sobre el sub-manual del proceso de asignación de citas, respondió en los procesos adelantados en contra de los médicos referidos se les endilgó haber infringido las disposiciones contenidas en dicho compendio, en iguales condiciones a como le fue

imputada su desatención a la señora **ESPINAL GARCÍA**.

En relación con el manejo del sistema a cargo de los auxiliares al momento de ausentarse del puesto de trabajo, afirmó que su deber es bloquearlo, dado que manejan un usuario denominado NT, el que se les entrega con una contraseña intransferible, a fin de garantizar la seguridad de información, incluso con reserva, aspecto sobre el cual se les capacita desde la inducción. Más adelante, manifestó desconocer puntualmente si la demandante facilitó su usuario y contraseña a otros empleados.

A su turno, la demandante también rindió interrogatorio (Min. 1:05:04 a 1:55:04 Archivo 16 ED), escenario en el que aceptó haber desempeñado en favor de la demandada las funciones anotadas, siendo estas en principio, de atención al usuario, pero después le agregaron actividades administrativas por las que constantemente se debía levantar del puesto de trabajo por diversos motivos (goteras, pacientes, fórmulas entre otros).

Que sus actividades al inicio de su jornada iban desde abrir las instalaciones, activar la alarma, abrir consultorios, encender los equipos de los médicos que llegaban tarde, de los cuales incluso unos le entregaban sus claves personales, encender su propio equipo, revisar el cuadro de caja, y seguidamente atender los usuarios según el servicio que requirieran, como asignación de citas, autorizaciones, ingreso a consulta. Que en dos (2) días de la semana llegaba el personal de Prosegur para el arqueo, y cuando el jefe inmediato se lo indicaba, debía ir hasta el carro de la mentada empresa para entregar el dinero.

Que con relación al encendido del equipo de los profesionales de la salud, anota que se trataba más de un favor que ellos le pedían esporádicamente, cuando llegaban tarde. Al preguntársele sobre el protocolo que seguía al pararse de su puesto de trabajo, señaló que nunca le dijeron que en esa clase de situaciones debía bloquear el equipo de trabajo, cuestión que en ninguna sede lo atienden de esa manera, reiterando que como le encomendaba labores administrativas, incluso lo relativo a las goteras de la instalación, era normal que por momentos debiera dejar solo su puesto de trabajo. Aclaró que tampoco la compañera que se ubicaba a su lado bloqueaba el equipo, porque de hecho la contraseña también se la facilitaban a la niña que hacía prácticas, al personal de acompañamiento al usuario, y cuando lo dispusiera el jefe inmediato por alguna eventualidad.

Que si bien no había documento que facultara el préstamo de la contraseña, contractualmente si estaba determinado que debía atender lo que dispusiera el jefe directo. Indicó a la vez que su ingreso a la empresa fue como practicante y en esa época la clave para ingresar al sistema se la prestaba otra persona, hasta que le crearon una contraseña desde Bogotá, pero desconoce el proceso de creación.

A continuación, la demandante explicó que desde cierto momento comenzó a observar que al pararse del puesto alguien se sentaba ahí, en lo que advirtió que su usuario estaba siendo manipulado por un doctor, anormalidad que reportó a su jefe inmediato, la señora Tatiana Arango, pero esta hizo caso omiso a la situación.

Relató igualmente que en pandemia le tocaba hacer las veces de vigilancia, por lo que debía transitar entre el primer y segundo piso de la edificación para atender gente, espacio en el que descubrió a un médico que se asignaba citas para salir temprano, actuación

que observó en dos (2) oportunidades, circunstancia que al no ser atendida tampoco por su jefe inmediata, decidió saltar el conducto regular y acudir a exponer lo sucedido ante el Coordinador Médico, Jairo Muñoz, quien les pidió la cédula para revisar. En este punto aclaró que en el proceso disciplinario no se le permitió defenderse, pero tampoco quedó probado que ella daba su cédula para asignar citas, pues luego de que el coordinador informara la situación se estableció que el médico despedido era quien lo hacía.

Que después de que salieron a la luz las irregularidades cometidas por los galenos, comenzó a recibir agresiones de algunos médicos, que le lanzaban objetos y la ofendían con palabras como “sapa” y que ojalá la despidieran, lo que tornó difícil su permanencia en el empleo por el hecho de haber obrado bien. Por último, negó rotundamente que hubiere prestado su usuario para la asignación de citas al médico Libardo Sierra, agregando que tanto este como el médico Gilberto Muñoz actuaban de esa manera para salir temprano, información que ellos mismos le manifestaron al coordinador Jairo Muñoz.

Por solicitud de la parte demandante, se escuchó la declaración de **MARÍA AMPARO QUINTERO HINCAPIÉ** (Min. 2:29:51 a 2:10:51 Archivo 14 ED), que como usuaria de la entidad demandada conoció allí a la demandante, advirtiéndole en razón de ello que la veía desarrollando varias funciones, y poco tiempo sentada en el computador; sin embargo, afirmó desconocer los motivos que llevaron a la desvinculación de aquella de su empleo.

De otro lado, por solicitud de la empresa accionada, se recepcionó la versión de **DIANA PATRICIA CASTRILLÓN SÁNCHEZ** (Min. 2: a 2:51:27 Archivo 16 ED), Coordinadora de Gestión Humana de la demandada, la que indicó haber conocido a los médicos Libardo Sierra y Gilberto Muñoz, sobre los que dijo, no visualizó directamente que hubieran manipulado a través del computador de la demandante el sistema electrónico de asignación de citas a usuarios, pero se dio cuenta de lo ocurrido en el proceso disciplinario seguido en contra de ellos. Sin embargo, señaló que tal asignación fue realizada no por ellos, sino a través de las auxiliares de servicio al cliente, entre estas, la demandante. Dicha situación, indicó, pudo corroborarse por la empresa mediante las agendas a las que se accede a través de un usuario de cada persona, el cual pertenecía a la señora **ESPINAL GARCÍA**.

Aseveró que cuando una persona ingresa a la empresa se le hace entrega de un usuario NT para la realización de operaciones en el sistema, por lo que insiste en que la asignación de las citas para los médicos referidos, fueron generadas desde el usuario de la accionante. Agregó igualmente que el señor Libardo Sierra negó en su proceso disciplinario que el mismo hubiere agendado la atención en comento, al tiempo que manifestó que no era posible concluir si la demandante prestó el usuario para que otra persona lo utilizara.

De otro lado, afirmó que lo advertido en las pesquisas realizadas, fue que la demandante al pararse de su puesto de trabajo, no procedía con el bloqueo de su usuario, a pesar que era una función de aquella, siendo responsabilidad del colaborador velar por su buen uso. Por último, adujo que no conoció la situación que pudo darse entre la demandante y la señora Tatiana Arango por el hecho de que la primera denunciara lo sucedido con el médico Libardo Sierra, y tampoco supo si la actora fue quien informó al coordinador Jairo Muñoz tales circunstancias.

Luego, la testigo fue clara en manifestar que los médicos Libardo Sierra y Gilberto Muñoz fueron despedidos **porque se estaban auto-asignando citas, modificando todo el modelo de agendamiento, razón que también motivó el despido de la actora**, en la medida que es a través de los usuarios que tienen las auxiliares administrativas que se asignan las citas de atención. De igual manera expresó, que el hecho de no bloquear los usuarios al pararse de su puesto de trabajo genera riesgo por la información sensible de los pacientes y la posibilidad de hacer agendamientos indebidos.

En contraste con lo señalado en los interrogatorios y la prueba testimonial, reposan a folios 56 Archivo 01 ED y 108 Archivo 08 ED pantallazos tomados de lo que sería el aplicativo dispuesto al interior de la empresa demandada para la asignación de citas médicas, en el que se refleja respecto del asunto *sub-exámíne* lo siguiente:

Datos Cita

Fecha Cita : 05/08/2020 11:20:00 AM    Médico : SIERRA HERRERA LIBARDO RAFAEL    Sede :VS UAB JUNIN

Estado Cita	Contrato	Nombre	Texto Nota	Producto	Fecha Cambio	Usuario
Paciente no pud...	91248009	LIBARDO RAFAEL SIERRA HERRERA		Ninguno	05/08/2020 11:41:59 AM	Marta.EG
→ Cita sin Historia	91248009	LIBARDO RAFAEL SIERRA HERRERA		Pos	05/08/2020 7:58:12 AM	Natalia.MG

Cancelar

Historico Cita

Datos Cita

Fecha Cita : 05/08/2020 11:37:00 AM    Médico : SIERRA HERRERA LIBARDO RAFAEL    Sede :VS UAB JUNIN

Estado Cita	Contrato	Nombre	Texto Nota	Producto	Fecha Cambio	Usuario	Es Ni
→ Paciente no p...	1858266	GILBERTO RAFAEL MUÑOZ CASTRO		Ninguno	05/08/2020 11:42:05 AM	Marta.EG	0
Cita sin Histo...	1858266	GILBERTO RAFAEL MUÑOZ CASTRO		Pos	05/08/2020 7:59:00 AM	Natalia.MG	0

Dicha documental muestra, en efecto, como lo ha sostenido la pasiva desde su intervención inicial en el litigio, el registro de citas en favor de un mismo funcionario de la entidad de salud, el médico Libardo Sierra, y otra, en favor de otro médico, Gilberto Rafael Muñoz, direccionada para ser atendido por el primero, entre las que se observa que dos (2) de ellas, que aparecen con modificación del 5 de agosto de 2020, tienen como origen el usuario “MartaEG”, el cual es atribuido a la demandante, aspecto que a esta altura de la Litis no es materia de controversia.

Partiendo de lo anterior, observa la Sala que la empresa cimienta la ruptura de la ligadura con la demandante, según lo condensó en la misma carta que informó el despido, en el conocimiento que tuvo en punto a que la trabajadora asignó citas a sus compañeros de

trabajo sin acatar el proceso correspondiente para ello, y que de llegar a admitir que no fue la demandante quien realizó tal agendamiento, consideraba igualmente el incumplimiento de sus deberes y obligaciones, en razón a que no mantuvo en reserva el usuario y contraseña asignados para el desarrollo de sus labores.

Sin embargo, al confrontar tales razones con el despliegue probatorio agotado en autos, no puede la Corporación ser ajena a los considerandos del Juez de primera instancia, como quiera que, al margen de la individualización que hace la demandada respecto a que fue la actora quien realizó la fijación irregular de citas médicas, que consecuentemente llevó al trámite disciplinario en contra de varios funcionarios de la empresa, y generó su desvinculación, entre estos de la señora **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA**, lo cierto es que dicho señalamiento no encuentra respaldo en los medios suasorios acopiados al litigio, pues nótese como la señora **CINDY PAOLA SALAZAR GALINDO** representante legal de la pasiva, a propósito, manifestó que no hubo certeza en cuanto a que la accionante hubiere accedido a prestar sus datos de acceso al sistema (usuario y contraseña), para de esa manera permitir que un tercero ajeno al área de servicio al cliente efectuara agendamiento de citas médicas.

De hecho, la testigo indicó lo que justamente esgrimió el abogado de la sociedad accionada en la alzada, y es que, el reproche a la demandante, en realidad, estaba cernido a la omisión en la custodia y conservación de los datos de acceso al sistema como tal.

En armonía con lo anterior, también la testigo **DIANA PATRICIA CASTRILLÓN SÁNCHEZ**, coordinadora del área de gestión humana, detalló como suceso relevante advertido en el caso de la demandante, que al pararse esta de su puesto de trabajo, no bloqueaba el usuario en su equipo, a pesar de ser una función de aquella velar por su buen uso.

No obstante lo anterior, ambas deponentes coinciden en manifestar que los médicos Libardo Sierra y Gilberto Rafael Muñoz, justamente aceptaron su responsabilidad en la asignación de citas, ámbito en el que fue contundente la señora **CASTRILLÓN SÁNCHEZ** al destacar que el despido del señor Libardo obedeció al comportamiento cuestionable de auto-asignarse citas, con lo cual se modificaba todo el modelo de agendamiento, generando pérdidas para la entidad por los recursos dejados de percibir por concepto de cuotas moderadoras, además del correspondiente pago que debía erogar al medico asignado a la cita.

En ese orden de ideas, debe destacarse, y asume la Sala que de haber ocurrido lo que se advierte en la alzada, este ha debido ser el sustento de la decisión de la empresa en lo atinente a la demandante, lo que en parte alguna se menciona por la representante de la accionada y la testimonial descrita, quienes manifestaron haber participado en las causas disciplinarias abiertas en contra del personal involucrado, anotando que en los argumentos de defensa, ninguno de los médicos imputados refieren señalamiento puntual en contra de la demandante, como partícipe del cúmulo de anomalías alrededor de la asignación de citas, ya sea accediendo al sistema y efectuando ella misma la asignación de citas en favor de los galenos, o sirviendo de facilitadora para que aquellos mismos lo hicieran.

Y es que la cuestión relievada no es de poca monta de cara a la resolución del particular, si se tiene en cuenta que el razonamiento de la empresa es ciertamente simple, ya que solamente tiene como punto de partida que las asignaciones de citas las hacen los auxiliares de servicio al cliente a través de la plataforma a la que estos tienen acceso, y al evidenciar que las objetadas fueron programadas desde un usuario de aquellos, concluyen sin más, la participación y responsabilidad de su propietario, intelección silogística que en criterio de la Corporación, no merecía una solución tan lacónica, en tanto no ahonda en la circunstancia particular de la accionante.

Lo anterior, porque emerge que la empresa aplicó una especie de responsabilidad objetiva para decidir la desvinculación de la trabajadora, basada principalmente en la aceptación de responsabilidad de los médicos y el advertir que desde el usuario de aquella se marcaron las citas en el sistema, para entender sin otra clase de profundización, que esto fue orquestado en asocio con aquella, yendo en contravía de los procedimientos internos de la empresa, y con posible menoscabo a los intereses económicos de la sociedad, convicción que al amparo de la probanza remembrada, no tiene asidero, en la medida que, además de no desprenderse esa idea del análisis a las pruebas, tampoco puede perderse de vista que el ordenamiento, por ejemplo, en materia de responsabilidad del trabajador de cara a la terminación del contrato con justa causa, **presupone la valoración de la responsabilidad desde una perspectiva subjetiva, es decir, requiere analizar la actitud del empleado desde varios referentes de comportamiento** (SL232-2020).

Ahora, al fallar en su propósito el primer argumento, la empresa respalda su determinación de retirar del servicio a la demandante bajo otra premisa, la de que la citada incurrió en una omisión al no proteger o mantener la reserva del usuario NT que le daba acceso al aplicativo de citas médicas, lo cual refuerza con la idea de que al dejar expósito su puesto de trabajo, era preciso que la señora **ESPINAL GARCÍA** efectuara el bloqueo de su computador o la aplicación respectiva.

Sin embargo, tal como aparecen configuradas las circunstancias, esto tampoco termina por darle consistencia a la culminación del contrato bajo la consideración de existencia de una justa causa, puesto que, impera resaltar que para la empresa no eran desconocidas las múltiples tareas que como auxiliar de atención al cliente tenía asignadas la demandante, funciones en las cuales la asignación de citas correspondía solo a uno de los tantos compromisos asumidos desde su ingreso a la empresa, pues paralelamente debía atender los usuarios (presencial y telefónicamente), recaudar los pagos, estar pendiente con el direccionamiento de usuarios y cumplimiento de las agendas, y en general, brindar apoyo en las labores administrativas en la unidad a la que fuera asignada, de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato, esto conforme lo consigna el perfil del cargo visible a folios (f. 84 a 89 Archivo 08 ED).

Aunado a lo expuesto, pese a que desde el extremo pasivo se insiste de manera reiterativa en que era una instrucción clara para el personal de atención al cliente, que al dejar su puesto de trabajo, siempre debían proceder con el bloqueo del sistema, a decir verdad, la prueba no muestra que esto hubiere sido una directriz expuesta al personal con la claridad e importancia que ahora le atribuye la accionada, o al menos no se desprende del contenido del Certificado de Inducción Institucional adiado el 5 de julio de 2017 en el que aparece dentro de los ítems ilustrados el uso del aplicativo corporativo (f. 90 a 91 Archivo

08 ED), situación que tampoco es posible corroborar que se haya dado en el curso del contrato.

Igualmente, resulta válido poner de presente que, lo indicado en el párrafo anterior tampoco se extrae del manual de procedimiento de asignación de citas vertido a folios 156 a 164 Archivo 08 ED, en cual está más direccionado a cubrir las necesidades de los pacientes en diversas situaciones.

En esa misma senda, cumple precisar que, si bien la testigo **DIANA PATRICIA CASTRILLÓN SÁNCHEZ** expresó que dentro de las indagaciones disciplinarias que inmiscuyeron a la demandante se pudo evidenciar la anomalía descrita, al detenerse la Sala a revisar estas actuaciones (f. 60 a 64 Archivo 01 ED), fácilmente se colige que, en el curso de estas averiguaciones, la accionante no recibió reconvención o recomendación por aquella circunstancia puntual, pues el afán investigativo de la empresa se redujo a encontrar los responsables de las irregularidades dadas alrededor de la asignación de citas por parte del personal médico, denotando entonces que la presunta omisión endilgada a la actora no tenía la relevancia suficiente para provocar el resquebrajamiento de la relación jurídica entre empleador y trabajadora.

De hecho, se observa que curiosamente, la única medida disciplinaria previa al despido fue un llamado de atención, impuesto a la accionante tras considerar la empresa que la citada había prestado su identificación y contraseña para programar citas con los médicos de la entidad (f. 53 a 55 Archivo 01 ED), hecho por el que posteriormente resultó despedida.

A partir de todo lo expuesto, emerge en evidente que los supuestos de hecho contemplados en la regulación contractual invocada por la pasiva para reiterar la justificación de la terminación del contrato de trabajo con la demandante, no aparece debidamente acreditado, por cuanto los medios suasorios arrimados al proceso no permiten establecer la desatención grave de las obligaciones y prohibiciones contractuales por parte de la señora **MARTA LUCÍA ESPINAL GARCÍA**.

En este punto debe indicarse frente al posible acuerdo de colaboración que dice el abogado de la empresa en el recurso, existía entre la demandante y los médicos de la entidad, constituye una mera afirmación desprovista de cualquier prueba, sin la fuerza suficiente para derruir la sentencia de primer nivel.

Estima pues acertada esta Colegiatura la decisión del sentenciador de primer grado al declarar injusto el despido de la accionante, lo que hace que la indemnización solicitada deba prosperar, razón para confirmar lo decidido en este aspecto.

## **DE LA INDEMNIZACIÓN MORATORIA**

Respecto de la indemnización moratoria reclamada por la parte demandante, conviene recordar lo dispuesto por el artículo 281 CGP en torno al principio de congruencia, norma la cual dispone que en términos generales: “(...) *La sentencia deberá estar en consonancia con los hechos y las pretensiones aducidos en la demanda y en las demás oportunidades que este código contempla y con las excepciones que aparezcan probadas y hubieren sido alegadas si así lo exige la ley. (...)*”.

Quiere decir lo anterior que el Juez Laboral tiene la obligación de decidir la controversia sobre la base de los hechos formulados y las súplicas incoadas en la demanda introductoria, al igual que con lo propuesto por la demandada en su defensa.

En ese orden de ideas, es claro que la sanción procurada por la parte actora en el recurso, se erige como un elemento novedoso para el litigio, toda vez que no hizo parte del contenido de las pretensiones de la demanda, por lo que tampoco fue objeto de pronunciamiento en su réplica por la pasiva, y mucho menos fue debatido o materia de estudio de la sentencia recurrida, omisión que impide a esta Corporación realizar un pronunciamiento al respecto.

Ahora, de pasarse por alto lo anterior, es claro que tampoco habría lugar a acceder a lo petitionado por la demandante, pues al tenor de lo establecido en el 65 CST se contempla para la procedencia de esta indemnización que:

*“(…) Si a la terminación del contrato, el {empleador} no paga al trabajador los salarios y prestaciones debidos, salvo los casos de retención autorizados por la ley o convenidos por las partes, debe pagar al asalariado, como indemnización, una suma igual al último salario diario por cada día de retardo. (…)”*

No obstante, en el caso bajo análisis ocurre que en la demanda ni siquiera se alega la existencia de deuda de salarios o prestaciones sociales de parte de **MEDICALL TALENTO HUMANO S.A.S.**, que permita al menos pensar en la posibilidad de estudiar esta prebenda.

Con todo, habrá de confirmarse la sentencia de primer grado. Sin costas en esta instancia dada la falta de prosperidad de los recursos de las partes.

Sin que sean necesarias más consideraciones, la **SALA TERCERA DE DECISIÓN LABORAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE MEDELLIN**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

## RESUELVE

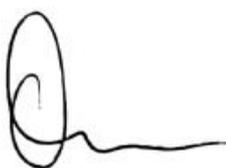
**PRIMERO: CONFIRMAR** la Sentencia No. 073 del 8 de junio de 2022, proferida por el JUZGADO QUINTO LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN.

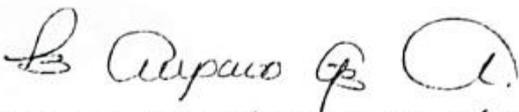
**SEGUNDO:** Sin **COSTAS** de segunda instancia.

## NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Los Magistrados,

MARÍA NANCY GARCÍA GARCÍA

  
ORLANDO ANTONIO GALLO ISAZA

  
LUZ AMPARO GÓMEZ ARISTIZÁBAL