



MINISTERIO DEL TRABAJO

RESOLUCION No. 002047. 11 JUN 2019

"POR LA CUAL SE ACEPTA UN DESISTIMIENTO Y SE ORDENA EL ARCHIVO DE UNA AVERIGUACION PRELIMINAR"

La Coordinadora del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control de la Dirección Territorial de Bogotá, en uso de sus facultades legales y en especial las establecidas en la Constitución Política de Colombia, el Código Sustantivo del Trabajo, el Decreto 4108 de 2011, la Resolución 2143 de 2014, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1610 de 2013, las demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES FÁCTICOS

La doctora DIANA KARIME VELEZ GONZALEZ Jefe Oficina de Protección al usuario de Superintendencia de Subsidio Familiar, Traslada por Competencia Mediante oficio número 2-2017-006865 de fecha 17 de julio de 2017 al Ministerio de Trabajo petición radicada por la señora MARIA ESTHER HERNANDEZ C., denunciando presuntas irregularidades laborales por parte de la empresa CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS. Se recibe en el Ministerio de Trabajo mediante Radicado No. 11EE201774110000001380 con fecha 2017-07-24 (Folio 6).

La ciudadana MARIA ESTHER HERNANDEZ C, manifiesta en su comunicación: "(...) Denuncia de corrupción en CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS, SAYTEL hago esta denuncia y espero que se ponga freno a esta forma macabra de llevarse el dinero de Colombia. (Folio 1)

2. ACTUACIÓN PROCESAL

2.1. Mediante Auto No. 03068 de fecha 02 de octubre de 2017, la Coordinadora del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control, Dirección Territorial de Bogotá asigna a la Inspectora Veintidós (22) de Trabajo y Seguridad Social, Dra. YARA DEL PILAR ESLAVA MUÑOZ conocimiento del caso para adelantar averiguación preliminar y/o continuar el procedimiento administrativo sancionatorio en concordancia con la Ley 1437 de 2011 - Ley 1610 de 2013, de acuerdo con el radicado No. 1380 de fecha 24-07-2017, presentado por la señora MARIA ESTHER HERNANDEZ, en contra de la empresa CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS, por presunta violación a las normas laborales y de seguridad social (Folio 8)

2.2. Mediante Auto No. 01536 de fecha 11 de abril de 2019, la Coordinadora de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control, Dirección Territorial de Bogotá reasigna al Inspector Veintidós (22) de Trabajo y Seguridad Social, Carlos Ernesto Ramos Quijano, conocimiento del caso para adelantar averiguación preliminar y/o continuar el procedimiento administrativo sancionatorio en concordancia con la Ley 1437 de 2011 - Ley 1610 de 2013. (Folio 9)

2.3. Mediante Auto No. 02787 de fecha 27 de mayo de 2019, la Coordinadora de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control, Dirección Territorial de Bogotá, en consecuencia, dicta acto de trámite para adelantar

Averiguación Preliminar a la empresa CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS por presunta Violación a las Normas Laborales y de Seguridad Social, con el fin de determinar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia de una

falta o infracción, para identificar a los presuntos responsables de ésta y recabar elementos de juicio que permitan verificar la ocurrencia de la conducta en ejercicio de las atribuciones de inspección, vigilancia y control.

En consecuencia, de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se ordena decretar las siguientes pruebas por considerarlas conducentes, pertinentes y necesarias:

- Citar a la querellante MARIA ESTHER HERNANDEZ, para que amplíe, aclare y ratifique los hechos demandados en radicado 1380.

2.4. Mediante oficio de trámite de fecha 28 de mayo de 2019 se Cita a la señora MARIA ESTHER HERNANDEZ, a fin de que aporte la respectiva información del empleador (nombre completo, NIT, dirección, teléfono), con el objeto de iniciar la correspondiente averiguación preliminar e iniciar el respectivo proceso administrativo sancionatorio con la formulación de cargos, si hay merito para los mismos. (Folio 16)

2.5 El día 6 de junio de 2019 se presentó en la Inspección Veintidós la señora MARIA ESTHER HERNANDEZ, atendiendo a la citación, frente a la queja interpuesta en la Superintendencia de Subsidio Familiar, que a la vez la doctora DIANA KARIME VELEZ GONZALEZ Jefe Oficina de Protección al usuario, mediante oficio número 2-2017-006865 de fecha 17 de julio de 2017, Traslada por Competencia al Ministerio de Trabajo y se recibe a través de Radicado 11EE2017741100000001380 con fecha 2017-07-24. la queja denunciando presuntas irregularidades laborales por parte de la empresa CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS.

Se realizo la diligencia Laboral Administrativa y en la misma se le solicito aclarar, ampliar, confirmar o desistir de la denuncia. (...), Como en ese momento había una página de la Presidencia para presentar quejas, sobre alguna irregularidad que se presentará, tuve conocimiento de que varias personas que trabajaron con estas empresas fueron despedidas y ellos manifestaban que habían sido reemplazados de inmediato a pesar de decirles que ya no requerían de tanto personal. Entonces yo envié el correo por PQR sin acusar a nadie, sino poniendo en conocimiento para que se hicieran las respectivas averiguaciones. A los ocho (8) días de haber radicado en la Presidencia ellos me contestaron que ya habían hecho la indagación y que estas empresas cumplían con las Normas Legales. Razón por la cual desisto voluntariamente de continuar con la presente queja, por cuanto tengo conocimiento que el asunto de mi petición fue resuelto oportunamente y no entiendo por qué hasta ahora me llaman del Ministerio haciéndome citaciones. (Folio 17)

3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Tratándose de aspectos de competencia del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio de Trabajo, se tiene que, los Inspectores de trabajo y seguridad social, tendrán el carácter de Policía Administrativa laboral, por ende, son los encargados de verificar e inspeccionar el cumplimiento de los empleadores, a la normativa laboral y del sistema general de seguridad social, con respecto de sus trabajadores, y en caso de encontrar violación a dichas disposiciones o la realización de actos que impidan o retarden el cumplimiento de las actividades propias de la labor de inspección, también tiene la potestad para imponer sanciones pecuniarias de acuerdo a la siguiente normatividad:

Constitución Política de Colombia, artículos 83 y 209.

Artículo 83.- "Las actuaciones de los particulares y de las autoridades deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas."

Artículo 209.- "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."

"Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

Artículos 485 y 486 del Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 485. "AUTORIDADES QUE LOS EJERCITAN. La vigilancia y el control del cumplimiento de las normas de este Código y demás disposiciones sociales se ejercerán por el Ministerio del Trabajo en la forma como el Gobierno, o el mismo Ministerio, lo determinen."

ARTICULO 486. "ATRIBUCIONES Y SANCIONES. Los funcionarios del Ministerio de Trabajo podrán hacer comparecer a sus respectivos despachos a los empleadores, para exigirles las informaciones pertinentes a su misión, la exhibición de libros, registros, planillas y demás documentos, la obtención de copias o extractos de los mismos. Así mismo, podrán entrar sin previo aviso, y en cualquier momento mediante su identificación como tales, en toda empresa con el mismo fin y ordenar las medidas preventivas que consideren necesarias, asesorándose de peritos como lo crean conveniente para impedir que se violen las disposiciones relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión y del derecho de libre asociación sindical. Tales medidas tendrán aplicación inmediata sin perjuicio de los recursos y acciones legales consignadas en ellos. Dichos funcionarios no quedan facultados, sin embargo, para declarar derechos individuales ni definir controversias cuya decisión esté atribuida a los jueces, aunque sí para actuar en esos casos como conciliadores.

Los funcionarios del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social tendrán las mismas facultades previstas en el presente numeral respecto de trabajadores, directivos o afiliados a las organizaciones sindicales, siempre y cuando medie solicitud de parte del sindicato y/o de las organizaciones de segundo y tercer grado a las cuales se encuentra afiliada la organización sindical."

La Ley 1610 de 2013 en su artículo 1 establece la competencia general de los Inspectores de Trabajo, a saber: "Artículo 1. Competencia general. Los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social ejercerán sus funciones de inspección, vigilancia y control

en todo el territorio nacional y conocerán de los asuntos individuales y colectivos en el sector privado y de derecho colectivo del trabajo del sector público."

Resolución 2143 de 2014 artículo 7 establece las funciones de los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social. "1. Adelantar investigación administrativo-laboral en materia de derecho laboral individual, colectivo, seguridad social en pensiones, riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo y demás normas sociales que sean de su competencia.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola

vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Así las cosas, se señala que, en virtud del principio de celeridad, que las autoridades tendrán el impulso oficioso de los procedimientos y conforme al principio de eficacia se deberá tener en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo los obstáculos puramente formales con el fin de evitar las decisiones inhibitorias.

El despacho ha hecho un análisis exhaustivo de la querrela y en procura de resolver el asunto en controversia conforme a la ley, le informa a la querellante, la señora MARIA ESTHER HERNANDEZ, de la Indagación que cursa en la Inspección VEINTIDOS (22) del GPIVC de la Territorial Bogotá, igualmente que se ha seguido el procedimiento establecido por la ley.

En Conclusión, como se presentó desistimiento por parte de la querellante de la queja, en consecuencia y teniendo en cuenta el material probatorio aportado y lo anteriormente mencionado; esta coordinación no evidenció ninguna irregularidad que el Ministerio deba sancionar, y por lo tanto, el presente despacho considera que no existe fundamento de orden legal para seguir con el trámite sub iudice, toda vez que en la actualidad no hay prueba de que exista omisión o acción a la ley laboral alguna que amerite Continuar con la investigación administrativa laboral correspondiente y por lo tanto deberá de adoptarse la decisión de archivo de las diligencias, tal y como se dirá en la parte resolutive de esta providencia.

Cabe resaltar que los funcionarios del Ministerio del Trabajo, no están facultados para declarar derechos individuales ni dirimir controversias y conflictos cuya competencia es del resorte exclusivo del juez natural de la causa, es decir de la justicia ordinaria, cuando se trata de la vulneración de derechos ciertos e indiscutible, por ello es a los Jueces a quienes les compete, dirimir controversias cuando se trata de vulneración de derechos inciertos y discutibles, según las voces del artículo 486 del Código Sustantivo del Trabajo. Subrogado Decreto Ley. 2351 de 1965. Art 4 y modificado por el artículo 7 de la Ley 1610 de enero de 2013.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que no fue posible establecer el presunto incumplimiento a las normas laborales y de seguridad social por parte de la empresa CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS, se procede a archivar la Averiguación Preliminar.

En mérito de lo expuesto, la Coordinación del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control de la Dirección Territorial de Bogotá del Ministerio del Trabajo,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ACEPTAR DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN, presentada por la señora MARIA ESTHER HERNANDEZ en contra de la empresa **CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS**, por las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR EL ARCHIVO, de las diligencias iniciadas con relación al radicado No. 16215 del 08 de marzo de 2017, en contra de la empresa **CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS**, de conformidad con lo señalado en la parte motiva del presente proveído.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR a las partes jurídicamente interesadas, el contenido de la Presente Resolución, conforme a lo dispuesto en los artículos 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, informando que contra el proceden los recursos de **REPOSICION** ante esta Coordinación y en subsidio de **APELACION** ante la Dirección Territorial de Bogotá D.C., interpuestos y debidamente soportados, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación personal, por aviso o al vencimiento del término de publicación según sea el caso, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

EMPRESA: CONVERGYS CUSTOMER MANAGEMENT COLOMBIA SAS. Sin dirección.

QUEJOSO: MARIA ESTHER HERNANDEZ, dirección Calle 83 No. 95 D 04, Bloque A 5 apto 201 "Barrio Bochica 1" Bogotá D.C.

ARTÍCULO CUARTO: LIBRAR las comunicaciones pertinentes.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE



TATIANA ANDREA FORERO FAJARDO

Coordinadora Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control
Dirección Territorial de Bogotá

Proyectó: Elaboró: Cramos
Revisó: Rvillamil
Aprobó: TForero