



14997284

**MINISTERIO DEL TRABAJO  
TERRITORIAL DE CALDAS  
GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL Y RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS- CONCILIACIONES**

**RESOLUCIÓN No. 0299  
"Por medio de la cual se Archiva una Averiguación Preliminar"**

Manizales, 4 de agosto de 2022.

**Radicación:** 05EE2022741700100000992

**Querellante:** ANGELA MARÍA PIEDRAHITA

**Querellado:** EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS

La inspectora de trabajo adscrita al Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia, Control y Resolución de Conflictos- Conciliaciones de la Dirección Territorial Caldas, en uso de sus atribuciones legales y en especial las contenidas en los artículos 485 y 486 del Código Sustantivo del Trabajo, Decreto 4108 de 2011, Ley 1610 de 2013, Resolución 3238 de 3 de noviembre de 2021 – *Rol de función coactiva* – numeral 16, Resolución 3455 de 16 de noviembre de 2021 artículo segundo parágrafo 3 numeral 8 y artículo tercero, resoluciones expedidas por el Ministerio de Trabajo y demás normas concordantes y con fundamento en lo siguiente:

**I. INDIVIDUALIZACIÓN DEL IMPLICADO**

Se decide en el presente proveído la responsabilidad que le asiste a la empresa: **EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS** identificada con Nit No. 900.644.255-1, con domicilio principal y dirección para notificación judicial en la Carrera 44 No. 74 A sur – 62 int. 301 en el municipio de Sabaneta - Antioquia, correo electrónico: [financiero.col@emergiac.com](mailto:financiero.col@emergiac.com) teléfono: 310 2280148, representada legalmente por el señor Evaristo Canete del Rio identificado con cédula de extranjería No. 466.195 o por quien haga sus veces.

**II. CONSIDERACIONES PREVIAS**

Antes de proceder a sustentar las razones de hecho y de derecho que motivan este acto administrativo, es importante señalar lo siguiente:

1. Se tiene que mediante Auto No. 511 del 24 de mayo de 2022 la Inspectora de Trabajo y Seguridad Social adscrita al grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia, Control y Resolución de Conflictos – Conciliaciones de la Territorial de Caldas DIANA ROCÍO CÓRDOBA MUÑOZ, **AVOCÓ CONOCIMIENTO** y dispuso dar apertura a **AVERIGUACIÓN PRELIMINAR** a la empresa: EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS.
2. Que mediante Auto No. 746 del 12 de julio de 2020 el Coordinador del grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia, Control y resolución de Conflictos – Conciliación **REASIGNÓ** el caso a la Inspectora de Trabajo y Seguridad Social GINA ALEXANDRA AGUILAR RAMÍREZ.

**III. HECHOS**

**PRIMERO:** Mediante escrito radicado en esta Dirección Territorial con el número **05EE2022741700100000992 del 31 de marzo de 2022**, la señora Angela María Piedrahita Cardona interpuso **QUEJA** en contra de la empresa EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS. señalando que donde labora se niegan a dar el día de la familia.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar"

#### IV. ACTUACIONES DEL DESPACHO

**PRIMERO:** Mediante Auto No. 363 del 11 de abril de 2022 el Coordinador del grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control, Resolución de Conflictos- Conciliaciones **COMISIONÓ** a la inspectora del Trabajo y la Seguridad Social doctora Diana Rocío Córdoba Muñoz, para el impulso de la actuación administrativa. (fl.2)

**SEGUNDO:** Mediante **AUTO DE AVERIGUACIÓN PRELIMINAR** No. 0511 la inspectora del Trabajo y la Seguridad Social Diana Rocío Córdoba Muñoz **AVOCÓ CONOCIMIENTO** y decretó la práctica de las siguientes **PRUEBAS "por la PRESUNTA VIOLACIÓN A LA NORMATIVIDAD LABORAL POR NO CONCEDER A SUS TRABAJADORES DE FORMA SEMESTRAL UNA JORNADA PARA COMPARTIR CON SUS FAMILIAS"**, (fls. 3 y 4):

Solicitar a la empresa EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS:

1. *Certificado de existencia y representación legal de la empresa.*
2. *Listado de trabajadores que laboran en la ciudad de Manizales, debe incluir nombre completo, fecha de ingreso y correo electrónico.*
3. *Informe en qué fecha se concedieron a los trabajadores que laboran en la ciudad de Manizales el día de la familia correspondiente al año 2021 y 2022.*
4. *Informe en qué días se concedió a la trabajadora Angela María Piedrahita identificada con cédula de ciudadanía No. 30.232.350 el día de la familia, correspondiente a los periodos 2021 y 2022.*
5. *Envíe copia del derecho de petición y respuesta otorgada por la empresa a solicitud elevada por la señora Angela Piedrahita relativa al día de la familia.*
6. *En caso de que el día de la familia se haya gestionado ante la caja de compensación o el espacio se haya suministrado por el empleador sírvase enviar las respectivas evidencias relativas al año 2021 y 2022 respecto a trabajadores que laboran en la ciudad de Manizales.*
7. *Copia íntegra del Reglamento de Trabajo de la empresa.*
8. *Declaración escrita del representante legal de la empresa frente a los hechos expuestos en la queja que da origen a esta actuación.*
9. *Las demás pruebas que sean decretadas por el despacho y/o las que el inspector instructor asignado estimen conducentes, pertinentes y convenientes para el esclarecimiento de los hechos materia de la presente investigación".*

**TERCERO:** El señalado auto fue **COMUNICADO** a la señora Angela María Piedrahita el día 2 de junio de 2022 por medio de correo electrónico a la dirección [angie1107@hotmail.com](mailto:angie1107@hotmail.com). (fls.5 al 9) y a la empresa EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS a la dirección Carrera 44 No. 74 A sur – 62 int. 301 en el municipio de Sabaneta – Antioquia en la misma fecha. (fl.10).

**CUARTO:** Por medio de escrito con fecha del 21 de junio de 2022 la empresa EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS dio contestación a la queja formulada y allegó los siguientes documentos:

1. Certificado de existencia y representación legal de la empresa (fls. 17 al 30).
2. Listado de trabajadores que laboran en la ciudad de Manizales, debe incluir nombre completo, fecha de ingreso y correo electrónico. (fls. 31 al 41).
3. Pantallazos evidencia actividad día de la familia periodos 2021. (fls. 42 al 48).
4. Reglamento Interno de Trabajo de la empresa. (fls. 49 al 103).

#### V. PRUEBAS ALLEGADAS A LA ACTUACIÓN

En el curso de la actuación administrativa se recaudaron las siguientes pruebas:

**DOCUMENTALES**

1. Listado de trabajadores que laboran en la ciudad de Manizales, debe incluir nombre completo, fecha de ingreso y correo electrónico. (fls. 31 al 41).
2. Pantallazos evidencia actividad día de la familia periodos 2021. (fls. 42 al 48).
3. Reglamento Interno de Trabajo de la empresa. (fls. 49 al 103).

**VI. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

Este despacho es competente para pronunciarse en el presente asunto, de conformidad con los artículos 485 y 486 del Código Sustantivo del Trabajo, Decreto 4108 de 2011, Ley 1610 de 2013, Resolución 3238 de 3 de noviembre de 2021 – *Rol de función coactiva* – numeral 16, Resolución 3455 de 16 de noviembre de 2021 artículo segundo parágrafo 3 numeral 8 y artículo tercero, resoluciones expedidas por el Ministerio de Trabajo.

La existencia y razón de ser de la etapa de averiguación preliminar obedece a la finalidad de establecer la probable existencia de ciertas conductas, que, en criterio de la autoridad correspondiente, ameriten ser investigadas. Así entonces, la averiguación preliminar es la etapa en la cual la autoridad administrativa se le permite obtener los elementos probatorios que demuestren la necesidad de abrir un procedimiento administrativo sancionatorio, al igual que proporciona elementos para identificar al infractor de la normatividad laboral, o por el contrario, si no existe conducta reprochable, justificar el archivo del proceso sin vincular a persona alguna como investigado. Lo anterior, se sustenta en lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011.

Así mismo, revisar y analizar detalladamente las etapas del procedimiento particular, todas pruebas disponibles, y determinar que todas las actuaciones procesales se adelantaron ajustadas a la normatividad pertinente, por lo tanto, no hay ninguna actuación viciada de nulidad y cumpliendo lo ordenado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, procede este Despacho a resolver.

La presente averiguación surge de la queja elevada por la señora Angela María Piedrahita, en la que manifiesta que la empresa EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA SAS no reconoce el día de la familia.

Teniendo en cuenta el motivo de la queja por la cual se adelanta la presente averiguación preliminar se tiene que la queja formulada por la señora Angela María en la cual señala que la empresa para la que labora no le reconoce el día de la familia a la cual se tiene derecho por Ley, así las cosas tenemos que:

Frente al tema la Ley 1857 de 2017 señala en el parágrafo del artículo 5A lo siguiente:

*"Los empleadores deberán facilitar, promover y gestionar una jornada semestral en la que sus empleados puedan compartir con su familia en un espacio suministrado por el empleador o en uno gestionado ante la caja de compensación familiar con la que cuentan los empleados. Si el empleador no logra gestionar esta jornada deberá permitir que los trabajadores tengan este espacio de tiempo con sus familias sin afectar los días de descanso, esto sin perjuicio de acordar el horario laboral complementario".*

Por otra parte, esta Cartera Ministerial emitió Concepto Unificado de la misma Ley que estipula en su numeral cuarto la forma en que las empresas podrán cumplir con la obligación, citando lo siguiente:

*(i) el empleador puede disponer a su criterio del sitio y forma de realización de la jornada con su propio peculio; (ii) el empleador podrá realizar gestiones para que la jornada sea coordinada con la caja de compensación familiar a la que se encuentre vinculado; y (iii) en caso*

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar"

*de que las dos primeras opciones no sean viables, el empleador podrá conceder al trabajador una jornada libre remunerada.*

Ahora bien, dentro del material probatorio obrante en el cartulario se tiene que a folios 42 al 48 la empresa EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S. aportó evidencia de actividades de integración familiar realizadas los días 19 de agosto y 20 de noviembre para los periodos del año 2021. (fls. 42 al 48); igualmente dentro de los argumentos de defensa la empresa investigada expone:

*"... teniendo en cuenta que para el año 2021 la emergencia sanitaria seguía vigente, así como las medidas de bioseguridad, especialmente aquellas referentes al autocuidado de los empleados en los sitios de trabajo, entre los cuales se encontraba el aforo permitido en espacios cerrados, razón por la cual el personal contratado por la empresa se encontraba en parte ejerciendo sus funciones bajo la modalidad de trabajo en casa, siendo este el motivo principal por la cual la Compañía tomó la determinación de dar cumplimiento a la obligación, a través de los espacios programados, tal y como se ha mencionado a lo largo del presente escrito".*

Con relación a las actividades del año 2022, la aquí querellada informa:

*"... referente al día de la familia por el primer semestre del año 2022, la compañía se encuentra en la validación de cuál de las tres opciones optará tomar, de las tres que dispone el parágrafo del artículo 3 de la Ley 1857 de 2017..."*

De otro flanco, se tiene que el artículo 3º de la Ley 1610 de 2013, son funciones principales de las Inspecciones de Trabajo y de Seguridad Social: **La función preventiva**, la coactiva o de policía administrativa, la conciliadora, la de mejoramiento de la normatividad laboral, y **la de acompañamiento y garante del cumplimiento de las normas laborales**.

Al ser una de sus funciones principales la Preventiva, este Ministerio propende porque todas las normas de carácter socio laboral se cumplan a cabalidad, adoptando medidas que garanticen los derechos del trabajo y eviten posibles conflictos entre empleadores y trabajadores, considerando que la prevención debe concebirse como un proceso que implica: persuadir y asesorar para crear una cultura de cumplimiento de la Ley, focalizando la inspección hacia actividades económicas y empresas que presentan mayor vulnerabilidad en el cumplimiento del ordenamiento jurídico laboral, y actuando antes de que ocurran los problemas o que los problemas generen un efecto negativo en la calidad del empleo, se realizan acciones que fortalezcan la protección de los derechos de los trabajadores sin derrumbar la competitividad de la empresa y por ultimo promover una mayor colaboración entre los sectores.

Finalmente es importante señalar que las actuaciones de los particulares se presumen están enmarcadas en el principio de buena fe, esto es respecto de la aplicación de su deber legal frente a la normatividad laboral.

Al respecto del principio de la buena fe el artículo 83 de la Constitución Política de Colombia señala:

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

Y que de lo anterior debe colegirse la validez de las pruebas aportadas al proceso, de las cuales se presume su autenticidad. Respecto a este principio la Corte Constitucional en sentencia C-071/04, señaló:

*Más recientemente la Corte ha tenido ocasión de reiterar y puntualizar sus orientaciones en torno de la significación de la invocación constitucional del principio de la buena fe:*

Al respecto se señala en la Sentencia C-840 de 2001 M.P. Dr. Jaime Araujo Rentería:

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar"

"... bajo el criterio de que el **principio de la buena fe** debe presidir las actuaciones de los particulares y de los servidores públicos, quiso el Constituyente que sólo en el caso de los primeros ella se presuma. Por lo mismo, mientras no obre prueba en contrario, la presunción de la buena fe que protege las actuaciones de los particulares se mantiene incólume. En cuanto a los servidores públicos no es que se presuma, ni mucho menos, la mala fe. Sencillamente, que el margen de la presunción que favorece a los particulares, las actuaciones de los funcionarios públicos deben atenerse al principio de constitucionalidad que informa la ley y el principio de legalidad que nutre la producción de los actos administrativos. Por consiguiente, podría decirse entonces que la presunción de buena fe que milita a favor de los particulares, en la balanza **Estado-administración** hace las veces de contrapeso institucional de cara a los principios de constitucionalidad y legalidad que amparan en su orden a la ley y a los actos administrativos".

En armonía con el anterior recuento sobre las orientaciones del Constituyente, plasmadas en los antecedentes del Artículo 83, los pronunciamientos de esta Corporación caben reiterar entonces que la incorporación explícita del principio de la buena fe en el texto constitucional significa, que las actuaciones de los particulares en sus relaciones con otros particulares, así como las que ellos sostengan con las autoridades hayan de estar presididas por los dictados del dicho principio. Además, teniendo en cuenta los términos mismos del artículo constitucional cabe señalar que la presunción de buena fe que allí se establece respecto de las gestiones que los particulares adelanten ante las autoridades es simplemente legal y por ende susceptible de prueba en contrario<sup>1</sup>

En mérito de lo expuesto, la suscrita inspectora

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: ARCHIVAR** la presente Averiguación Preliminar adelantada en el expediente 05EE2022741700100000992 por la señora **ANGELA MARÍA PIEDRAHÍTA** contra la empresa **EMERGIA - CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.** identificada con Nit No. 900.644.255-1, con domicilio principal y dirección para notificación judicial en la Carrera 44 No. 74 A sur – 62 int. 301 en el municipio de Sabaneta - Antioquia, correo electrónico: [financiero.col@emergiacc.com](mailto:financiero.col@emergiacc.com) teléfono: 310 2280148, representada legalmente por el señor Evaristo Canete del Rio identificado con cédula de extranjería No. 466.195 o por quien haga sus veces, por las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

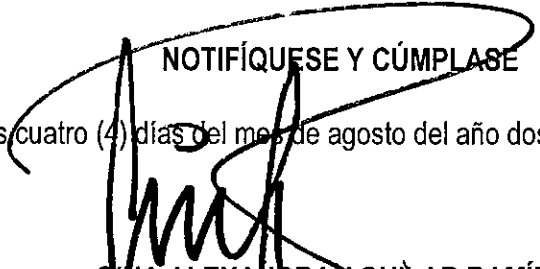
**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** en debida forma este acto a los jurídicamente interesados.

**ARTICULO CUARTO: INFORMAR** en la diligencia de notificación que contra la presente resolución procede el recurso de reposición y el de apelación de conformidad con el artículo 74 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTICULO QUINTO: ARCHIVAR** la actuación una vez en firme.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Manizales, a los cuatro (4) días del mes de agosto del año dos mil veintidós (2022).

  
**GINA ALEXANDRA AGUILAR RAMÍREZ**  
Inspectora de Trabajo y Seguridad Social  
Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control  
y Resolución de Conflictos – Conciliación

PROYECTÓ: G. Aguilar  
REVISÓ/APROBÓ: JM Osorio  
[https://mintrabajocol-my.sharepoint.com/personal/josorio\\_mintrabajo\\_gov\\_co/Documents/Documents/1-Coordinación I.V.C/2- Inspectores Procesos/Gina/Emergia/Resolución de Archivo No.docx](https://mintrabajocol-my.sharepoint.com/personal/josorio_mintrabajo_gov_co/Documents/Documents/1-Coordinación I.V.C/2- Inspectores Procesos/Gina/Emergia/Resolución de Archivo No.docx)

<sup>1</sup> Referencia: expediente D-4692. M.P. ÁLVARO TAFUR GALVIS, 3 de febrero de 2004.

Handwritten signature or scribble



14997284

Manizales, 24 de noviembre de 2022

Señor,  
**ANGELA MARÍA PIEDRAHITA**  
Manizales - Caldas

**ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO EN PÁGINA ELECTRÓNICA O EN LUGAR DE ACCESO AL PÚBLICO**  
**Radicación:** 05EE2022741700100000992  
**Querellante:** ANGELA MARÍA PIEDRAHITA  
**Querellado:** EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.

Respetado Señora:

Por medio de la presente se **NOTIFICA POR AVISO** a ANGELA MARÍA PIEDRAHITA, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 30232350, de la Resolución 0299 del 4 de agosto de 2022 proferido por la inspectora de Trabajo y la Seguridad Social doctora Gina Alexandra Aguilar Ramirez adscrito al grupo de PIVC - RCC, a través del cual se resuelve la averiguación preliminar mediante archivo de la actuación.

En consecuencia se publica el presente aviso por un término de cinco (5) días así como también un anexo que contiene en anexo una copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión aludida, se le advierte que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro de este aviso, luego del cual inmediatamente empezará a correr el término de diez (10) días hábiles para que, si lo considera necesario, presente escrito con el fin de interponer y sustentar ante quien expido la decisión si se presenta el recurso de reposición y en subsidio de apelación o, en su defecto, ante el director Territorial de Caldas si se presenta sólo el recurso de apelación.

Atentamente,

**Isabel Cristina García Garzón**

Auxiliar Administrativo

Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control – Resolución de Conflictos y Conciliaciones  
Dirección Territorial de Caldas.

**Sede administrativa**  
**Dirección Territorial Caldas**  
**Dirección:** Calle 20 No. 22 – 27  
piso 3 Edificio Cumanday  
**Manizales, Caldas**

**Atención presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita,**  
**desde teléfono fijo:**  
018000 112518  
**Celular desde Bogotá:**120  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



@mintrabajocol



@MintrabajoColombia



@MintrabajoCol