

AVISO

ACTO QUE SE COMUNICA: AVERIGUACION PRELIMINAR

En cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", se **COMUNICA POR AVISO**, al querellante ANÓNIMO, de la **RESOLUCION 0661 del 14/05/2024**, expedido por el Inspector de Trabajo **OSCAR ENRIQUE OSORIO SANTIAGO**, adscrito al **Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control** de la Dirección Territorial del Atlántico, teniendo en cuenta la imposibilidad de surtir la comunicación personal, debido a que se desconoce la información respecto a su nombre y lugar de domicilio, en tanto se reservó en el anonimato.

Se advierte, que la presente comunicación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Se anexa copia íntegra del acto administrativo que se comunica por aviso, y se le advierte que de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, frente al mismo no procede recurso.

El presente AVISO, se fija en cartelera ubicada en el área de atención al público de la Entidad, por el término de cinco (05) días hábiles, y en la página web www.mintrabajo.gov.co, para dar cumplimiento al mandato del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

En constancia se fija a las 8:00 de la mañana del día 21-05-24

CONSTANCIA DE DESFIJACIÓN

El presente Aviso se desfija a las 5:00 de la tarde del día 28-05-24 después de permanecer fijado por el término de cinco (05) días hábiles.


YURÁNIS PAOLA CASTIBLANCO PEREZ
Auxiliar Administrativo

Elaboró:
Ycastiblanco
Auxiliar Administrativo
PIVC

Revisó:
E. GARCIA
Coordinador
PIVC

Aprobó:
Ycastiblanco
Auxiliar Administrativo
PIVC



MINISTERIO DEL TRABAJO

RESOLUCION No 0661

(14 de mayo de 2024)

"Por medio de la cual se resuelve una Averiguación Preliminar"

EL INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DEL GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE ATLÁNTICO

En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial de las establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Resoluciones 3238 de 2021 (3 de noviembre), 3455 de 2021 (16 de noviembre) y, teniendo en cuenta los siguientes,

Averiguación Preliminar.

Querellante: ANÓNIMO

Querellada: TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S.

RAD: 02EE2023410600000019126 de 09 de marzo de 2023

CONSIDERANDO:

1.- Mediante escrito anónimo recibido en esta Dirección Territorial el 12 de febrero de 2023, y radicado 02EE2023410600000019126 de 09 de marzo de 2023, a través del cual, de manera anónima, presentan reclamación Laboral en contra de la empresa **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S.**, persona jurídica de derecho privado identificada con NIT 900.323.853 - 7. Por presuntas irregularidades en el desarrollo de las relaciones laborales. En el escrito inaugural de reclamación anónima se refirió, lo que a continuación se transcribe:

"Cordial saludo. Por medio de la presente deseo notificar al Ministerio de trabajo que en mi función como profesional de la salud he atendido a varios usuarios de diversas empresas de Call Centers de la ciudad y he notado que la mayoría de ellos me informan que dichas empresas no reconocen el recargo nocturno para los empleados que tienen turnos de 8 horas en las noches. Según me informan algunos consultantes, la empresa Teleperformance manifiesta que como el empleado cumple con un turno de 8 horas y este le es "asignado" dentro de su turno laboral, no se considera horas extras nocturnas. Según el código sustantivo del trabajo, hay una diferencia entre "horas extras nocturnas" y "recargo nocturno" por lo que la justificación en la que se sostienen las empresas no es válida. Al ser un turno de 8 horas en la noche, no tienen porque brindar un recargo por horas extras nocturnas más sí reconocer el recargo nocturno a sus empleados pero según los usuarios que he atendido, no lo hacen por lo que aquellos que laboran en turnos de madrugada, reciben el mismo salario de aquellos que lo hacen en horario diurno. Invito al Ministerio de trabajo a que investigue si dicho proceder es constitucional"

2.- En atención a la solicitud del (la) ciudadano (a) anónimo, a través de Auto de Comisorio No 240 de 16 de febrero de 2024 emanado de la Coordinación del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control se ordenó adelantar Averiguación Preliminar a la empresa TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S., comisionándose para tal efecto al suscrito Inspector de Trabajo y Seguridad Social, para la respectiva instrucción y/o para la proyección y firma de la resolución de archivo o la formulación de cargos, absolución o sanción según corresponda.

"Por medio de la cual se resuelve una Averiguación Preliminar"

3.- A través de Oficio 08SE2024730800100002949 de 2024 – 03 – 13, se solicitó por parte del suscrito, informe y aporte de pruebas a la empresa TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S., ello, en atención a la solicitud o queja anónima en comento.

4.- Mediante escrito recibido al correo electrónico institucional osorio@mintrabajo.gov.co el miércoles 20 de marzo de 2024 3:16 p.m., (folios 5 a 24), la señora MARÍA DEL PILAR RAMÍREZ FERREIRA, quien se suscribe como apoderada general del Representante legal de la compañía TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S., en lo concierne a la presente actuación, alega, lo que a continuación se extracta :

"(...) Además, el quejoso no presta sus servicios en la empresa, sino que según él, ha escuchado, oído, le han informado, lo cual claramente deja sin soporte alguno la queja presentada, pues la persona no tiene un conocimiento cierto, constatable o demostrable de las afirmaciones que realiza.

*Lo anterior, como quiera que TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S conoce la legislación nacional y entiende la diferencia entre horas extras y recargo nocturno, por lo cual, si bien en algunas ocasiones se hace necesario que sus trabajadores presten sus servicios en horarios nocturnos, la compañía **siempre ha reconocido el debido pago de los recargos que causa el trabajador.***

Lo anterior, resulta fácilmente constatable, con la inspección de los comprobantes de nómina que se adjunta, en donde uno de los conceptos que reconoce la compañía, es justamente el recargo nocturno además de las otras novedades que causa el trabajador, como se evidencia en la siguiente imagen, que extraigo a título de ejemplo, de las pruebas que adjunto:



TELEPERFORMANCE

NIT 900323853

Consignado en BAN - BANCOLOMBIA
BANCO DAVIVIENDA

Comprobante de Nómina 1

De 1/09/2023 Al 15/09/2023

Cuenta No 0550488421061513

Identificación	Nombres		Sueldo Básico		
55.224.618	PAVIA MENA YELITZA PAOLA		1.160.002,00		
Código	Cargo	Código	Centro de Costos		
570225	AGENTE ESPAÑOL	13836	0 - AMAZON BARRANQUILLA		
DESCRIPCIÓN CONCEPTO	CANTIDAD	DEVENGADO	DEDUCIDO	SALDOS	
I - SUeldo Básico	13,00	502.668,00			
I - RN - RECARGO NOCTURNO 0,35	78,00	150.800,00			
I - DESCANSO REMUNERADO	2,00	77.333,00			
I - RD - RECARGO DOMINICAL 075	2,00	8.286,00			
I - HED - HORA EXTRA DIURNA 1,25	0,01	69,00			
I - RF - RECARGO FESTIVO 075	7,00	29.000,00			
I - HEFN - HORA EXT. FEST. NOCTURNA 2,50	0,01	136,00			
I - AUXILIO DE TRANSPORTE LEGAL	15,00	70.303,00			
E - APORTE OBLIGATORIO A SALUD EPS - CIA SURAMERICANA DE S	4,00		30.721,00		
E - APORTE OBLIGATORIO A PENSION AFP - PORVENIR	4,00		30.721,00		
E - DCTO COOP COOMULPEN	14,99		131.188,00	\$ 1.814.992,00	
FIRMA					
Neto a Pagar					

De la anterior imagen se desprende que, además del salario básico que causó el trabajador y los descansos remunerados ordenados por la Ley, mi poderdante pagó, en una sola quincena, 78 horas de recargo nocturno, más las horas extras y demás recargos causados, novedad que es reiterada en cada comprobante de pago, cuando el trabajador presta sus servicios de noche. (...)"

El representante del empleador en lo que interesa a la presente actuación aportó: **A)** certificado de existencia y representación legal de la empresa TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S. **B)** Comprobantes de nóminas muestras año 2023 y 2024. **C)** Muestra de programación de turnos.

5.- Por no existir irregularidad que invalide lo actuado, surtidas las etapas y, brindadas las garantías a las partes, se dio a conocer la actuación al interesado, es procedente la expedición del presente acto administrativo definitivo en Averiguación Preliminar.

PARA RESOLVER SE TIENE EN CUENTA

"Por medio de la cual se resuelve una Averiguación Preliminar"

Este despacho es competente para pronunciarse sobre el caso puesto en su conocimiento, de conformidad con los artículos 17, 485 y 486 del Código Sustantivo del Trabajo; Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y la Resolución Ministerial No 3455 de 2021 (16 de noviembre), Artículo segundo, Parágrafo tercero, Numeral 8° y Artículo décimo séptimo (17) los cuales disponen:

"C. El Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control tendrá las siguientes funciones:

(...). 8. Ejercer inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de las normas laborales en lo individual y colectivo, de seguridad social en pensiones y empleo, e imponer las sanciones previstas en las disposiciones legales vigentes. (...)

ARTICULO DÉCIMO SÉPTIMO. CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL: Los inspectores de trabajo y seguridad social cumplirán las funciones establecidas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Ministerio que se encuentre vigente, de acuerdo con el Grupo Interno de Trabajo o Dependencia a la que estén asignados."

Para Decidir se Tiene en Cuenta: El querellante o reclamante anónimo hace una serie de acusaciones en contra de las empresas que prestan servicios de call center o de centro de atención telefónica y, hace mención específica a TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S., al señalar que presuntamente no reconoce los recargos nocturnos y el trabajo suplementario o en horas extras.

Al resolver el requerimiento de esta instancia, en atención a lo solicitado en el Oficio 08SE2024730800100002949 de 2024 – 03 – 13, el representante de TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S., refiere que se trata de una querrela infundada, fruto de una indebida generalización, que conlleva a una vaguedad tal, que es imposible la individualización de mi representada en estos casos. No obstante, con el objeto de demostrar sus afirmaciones, el representante del empleador requerido allegó a la presente actuación: Comprobantes de nóminas muestras año 2023 y 2024, Muestra de programación de turnos., entre otros.

De un llano análisis de las nominas aportadas por el empleador TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S., se puede comprobar el reconocimiento y pago de recargos nocturnos, recargo dominical, recargos festivos, horas extras diurnas, descanso remunerado. Ahora bien, Por tratarse de un querellante o promotor anónimo, que al parecer ni siquiera es trabajador de la querrellada, corresponde observar los ejemplares o muestras aleatorias aportadas por el empleador, en consecuencia, al existir estos reconocimientos y pagos, es forzoso concluir la falta de razón del querellante anónimo o desconocido y, en consecuencia, ordenar el archivo con relación al presente tema o presunta irregularidad.

Por todo lo anteriormente indicado, se reitera, no se evidencia elemento de juicio alguno que permita inferir que el empleador TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S., haya incumplido o violado norma alguna relacionada con los presuntos hechos denunciados por el (la) accionante anónimo, y dado que todo material probatorio tiene como fin único determinar la existencia de los elementos del mérito, y no la demostración del cometimiento de una conducta sancionable, resulta viable la terminación de la presente actuación y el consecuente archivo, en razón a la inexistencia de mérito para el inicio de procedimiento sancionatorio.

En razón a las consideraciones señaladas en la presente resolución, y fundamentados en la competencia del Inspector de Trabajo y Seguridad Social del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control de la Dirección territorial Atlántico, este Despacho,

RESUELVE:

"Por medio de la cual se resuelve una Averiguación Preliminar"

Primero: Declarar terminada la Averiguación Preliminar adelantada a la empresa TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S., persona jurídica de derecho privado identificada con NIT 900.323.853 - 7. Lo anterior de acuerdo con la parte motiva del presente proveído.

Segundo: Ordenar el ARCHIVO de las presentes diligencias, por no encontrarse mérito para continuar las mismas, ni para adelantar Procedimiento Administrativo Sancionatorio a TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S., ya identificada.

Tercero: Notificar personalmente o en su defecto por aviso el contenido del presente acto administrativo a los interesados, a través de sus representantes legales, o a quien éstos autoricen, en los términos previstos en los artículos 66 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011.

- A la empresa **TELEPERFORMANCE COLOMBIA S. A. S.**, en la Avenida Calle 26 No 92 – 32. Edificio B Piso 2 de Bogotá D.C. TEL: 4048080 Email: notificacionesjudiciales@teleperformance.com
- Al Querellante **ANÓNIMO**. Teniendo en cuenta que se trata de una reclamación laboral anónima se publicará el presente acto administrativo en la cartelera de esta Dirección Territorial y, en la página Web del Ministerio del Trabajo conforme lo preceptuado en el artículo 69 Inciso 2° de la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

Cuarto: Contra el presente acto administrativo proceden los recursos legales de reposición y apelación, los que, de ser formulados, deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, según el caso; ante el funcionario que dictó la decisión. El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición; éste será resuelto por el Despacho del Inspector de Trabajo y Seguridad Social del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control, y aquel por el inmediato superior administrativo o funcional, director territorial Atlántico.

Quinto: Ejecutoriada la presente Resolución, archívese el expediente con la presente Averiguación Preliminar.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



OSCAR ENRIQUE, OSORIO, SANTIAGO
Inspector de Trabajo y Seguridad Social
Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control

Proyectó: Aprobó: O. Osorio.

Visto Bueno: E. García. Coord. Grupo PIVC