



14921707

Manizales, 24 de octubre de 2022

Al responder por favor citar este número de radicado

Señor,  
**JHONATHAN PERDOMO RUIZ**  
La Ciudad

**ASUNTO:** Citación mediante Publicación en página electrónica o en lugar de acceso al público para notificación personal de Resolución  
**Radicación:** 05EE2021721700100002572  
**Querellante:** JHONATHAN PERDOMO RUIZ  
**Querellado:** ECONTAC COL S.A.S.

Respetado Señor:

Comedidamente, me permito solicitarle se sirva comparecer a la Dirección Territorial de Caldas ubicada en la calle 20 No. 22 – 27 piso 3 edificio Cumanday de la ciudad de Manizales Caldas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación de la presente comunicación, con el fin de notificarlo personalmente del contenido de la Resolución 0126 del 7 de abril de 2022 proferido por la Inspectora de Trabajo y la Seguridad Social doctora Magda Yadira Gonzalez Villareal adscrita al grupo de PIVC - RCC dentro del expediente de la referencia, resolución por medio del cual se resuelve la averiguación preliminar.

De no comparecer a este despacho, se procederá a su notificación por aviso, tal como lo dispone el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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)



14921707

**MINISTERIO DEL TRABAJO  
TERRITORIAL CALDAS****RESOLUCION No. 0126  
Manizales, abril 7 de 2022****"Por medio de la cual se Archiva una Averiguación Preliminar"**

LA INSPECTORA DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL ADSCRITA AL GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA, CONTROL Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS- CONCILIACIONES DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CALDAS DEL MINISTERIO DEL TRABAJO, en uso de sus facultades legales y en especial, las conferidas por la Ley 1437 de 2011, la Ley 1610 de 2013, el Decreto 4108 de 2011, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 3238 del 3 de noviembre de 2021 por medio de la cual se adopta el manual de funciones del Inspector de trabajo y la Resolución 3455 del 16 de noviembre de 2021 por medio de la cual se asignan competencias a las Direcciones Territoriales, oficinas especiales e inspecciones de trabajo y demás normas concordantes, y con fundamento en lo siguiente:

**I. INDIVIDUALIZACION DEL IMPLICADO**

Se decide en el presente proveído la responsabilidad que le asiste a **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con Nit: 900644255-1, registrada en la Cámara de Comercio de Aburra Sur, representada legalmente por el señor CARLOS FERNANDO SANCHEZ BELTRAN. Identificado con C.C. 94.307.590.

**II. HECHOS**

**PRIMERO:** Teniendo en cuenta que, el Código Sustantivo del Trabajo en su artículo 485 establece la competencia del Ministerio del Trabajo para ejercer la vigilancia y control del cumplimiento de las normas laborales contenidas en el código, así como de las normas sociales que sean de su competencia. Así mismo, establece que dicha competencia se ejercerá en la forma como el gobierno, o el mismo Ministerio lo determine.

**SEGUNDO:** Que el artículo 6 de la Ley 1610 de 2013 señala que las actuaciones administrativas pueden iniciarse de oficio o a solicitud de parte; en el mismo sentido el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que las autoridades administrativas sujetas a su contenido podrán iniciar actuaciones administrativas de oficio o a solicitud de persona.

**TERCERO:** Que el 30 de junio de 2021, se presentó queja por parte del señor JHONATAN PERDOMO ORTIZ, la misma se radico bajo el número 05EE2021721700100002572 por lo tanto, se dispuso **AVOCAR** el conocimiento de la actuación y en consecuencia se adelantó averiguación preliminar a **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.** por la **presunta vulneración** a la normatividad laboral individual, referente a presuntos descuentos ilegales, 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.

**CUARTO:** Mediante Auto No. 0966 de julio 14 de 2022 el Coordinador del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control, Resolución de Conflictos- Conciliaciones avocó conocimiento, dispuso dar apertura a

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se Archiva una Averiguación Preliminar"

averiguación preliminar a la empresa **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con Nit: 900644255-1, por la presunta violación a la normatividad laboral individual y se dispuso a decretar pruebas documentales y trasladar la queja a la parte querellada para su pronunciamiento (Fls 6-7).

**QUINTO:** El señalado auto y la queja que dio origen al inicio de las averiguaciones preliminares fueron comunicados a la empresa **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.**; a la dirección electrónica que reposa en el certificado de existencia y representación de la empresa. (Fls.8-11).

**SEXTO:** Que el 26 de julio de 2021, y bajo radicado 05EE2021721700100002929, el señor FERNANDO MONTOYA SALAZAR, en su calidad de Apoderado Especial de **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.**, se pronunció sobre la averiguación preliminar y aportó documentación para ser tenida como prueba en su defensa. (Fls 16-169).

### III. PRUEBAS ALLEGADAS A LA ACTUACIÓN

El señor FERNANDO MONTOYA SALAZAR, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía 1.053.795.486, en su calidad de Apoderado Especial de **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.**, con NIT 900644255-1 mediante oficio de fecha 26 de julio del 2021, respondió y allegó la siguiente información solicitada:

1. Copia simple del contrato de trabajo, otro si y certificado de inducción.
2. Copia simple de las constancias de afiliación y planillas de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Desde el día 23 de febrero de 2021 (inicio de la relación laboral a la fecha).
3. Copia simple de los desprendibles de nómina desde el día 23 de febrero, hasta la fecha.
4. Copia procesos disciplinarios.
5. Reglamento interno de Trabajo.
6. Protocolos de Bioseguridad
7. Carta de terminación del contrato y recibido.
8. Copia procesos disciplinarios.
9. Copia Comprobante de nómina, pago reajuste.
10. Liquidación correspondiente al periodo de 23 de febrero de 2021 hasta 19 de junio 2021.

Así mismo frente al auto de averiguación Preliminar expresó " Sea lo primero indicar que el señor **JHONATAN PERDOMO ORTIZ**, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.053.796.397 fue vinculado para la compañía que represento es decir **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.**, desde el día 23 de febrero de 20021 para desempeñar el cargo de **ASESOR** mediante contrato de trabajo por obra o labor determinada, encontrándose a día de hoy vigente el contrato de trabajo , no obstante dese el día 15 de junio de 2021 el señor Perdomo no se presenta a cumplir sus obligaciones contractuales, por lo que la compañía ha iniciado un proceso disciplinario por haber incurrido presuntamente en la falta grave "Abandono del cargo" definido así en el artículo 68 del Reglamento Interno de Trabajo.

En tratándose de los descuentos a los que se hace alusión en la queja allegada y correspondiente a la segunda quincena del mes de mayo, estos se realizaron debido a que, en el reporte del sistema realizado al área de nómina para dicho pago, el señor Perdomo no presento conexión al sistema de control de presencia los días 13, 14 y 16 de mayo de 2021; una vez el trabajador notifica a su jefe inmediato del descuento advertido en su nómina el día 09 de junio de 2021, se realiza el levantamiento al área de nómina el cual se encontraba pendiente de cierre. **El resultado de la revisión de la reclamación del señor Perdomo arrojó que en efecto prestó sus servicios para los días 13, 14 y 16 de mayo 2021, por ende se realizaron los trámites administrativos para el ajuste el descuento planteado en cual a la fecha se encuentra programado y será desembolsado a más tardar el 31 de julio de 2021.(subrayas del despacho)**

Es de anotar que el querellante según reportó el Gerente de la obra labora en la cual presta sus servicios, no se presenta a laborar desde el pasado 15 de junio de 2021, y si bien ha hecho llegar incapacidades por el día 15 de junio y del 16 al 19 de junio (esta última en proceso de validación), a la fecha no ha hecho llegar

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se Archiva una Averiguación Preliminar"

*más soportes y por tanto lleva más de un mes sin prestar personalmente sus servicios, desdibujando así la figura del contrato de trabajo y sus elementos esenciales.*

*Este tipo de yerros administrativas como el arriba descrito, a todas luces no son la regla general de la compañía, sin embargo, por la cantidad de trabajadores que se encuentran en la nómina de la empresa (más de 2000) puede resultar que esporádicamente se presente una situación similar aislada. No obstante, la empresa que represento atiende en tiempo y forma cada una de las solicitudes realizadas por los trabajadores y para el caso en mención una vez hecha la revisión de fondo ha procedido a despachar favorablemente la reclamación del trabajador.*

#### IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

Este despacho es competente para pronunciarse en el presente asunto, de conformidad con el Decreto 4108 de 2011, Resolución Ministerial 2143 del 2014, y especialmente las conferidas por el Artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1610 de 2013.

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.

La queja presentada por el señor JHONATAN PERDOMO ORTIZ, hace referencia a unos presuntos descuentos injustificados en la nómina, como lo consigna en la misma "*... los cuales me estaban generando descuentos injustificados en la nómina la cual no realizaron los debidos ajustes en las quincenas siguientes,*"

Así mismo, con el fin de garantizar que **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.** conociera el inicio de la actuación administrativa se remitió comunicación en fecha 14 de junio de 2021, el mismo día respuesta en el plazo otorgado, de las pruebas allegadas por el querellado se evidenció que respecto a los supuestos descuentos injustificados se debieron a un error involuntario dado que realizada la revisión de la reclamación del señor Perdomo arrojó que en efecto prestó sus servicios para los días 13, 14 y 16 de mayo 2021, por ende se realizaron los trámites administrativos para el ajuste del descuento planteado.

Respecto a la queja presentada por el señor PERDOMO ORTIZ, el representante legal de **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S** señaló que: *En tratándose de los descuentos a los que se hace alusión en la queja allegada y correspondiente a la segunda quincena del mes de mayo, estos se realizaron debido a que, en el reporte del sistema realizado al área de nómina para dicho pago, el señor Perdomo no presento conexión al sistema de control de presencia los días 13, 14 y 16 de mayo de 2021; una vez el trabajador notifica a su jefe inmediato del descuento advertido en su nómina el día 09 de junio de 2021, se realiza el levantamiento al área de nómina el cual se encontraba pendiente de cierre. El resultado de la revisión de la reclamación del señor Perdomo arrojó que en efecto prestó sus servicios para los días 13, 14 y 16 de mayo 2021, por ende, se realizaron los trámites administrativos para el ajuste el descuento planteado en cual a la fecha se encuentra programado y será desembolsado a más tardar el 31 de julio de 2021.*

Como prueba del cumplimiento del pago de los presuntos descuentos ilegales la empresa querellada aportó al expediente copia del comprobante de pago correspondientes a los días 13, 14 y 16 del mes de mayo de 2021. (folio 54).

Continuación del Resolución "Por medio de la cual se Archiva una Averiguación Preliminar"

En resumen, sobre la querrela instaurada por el señor **JHONATAN PERDOMO ORTIZ y EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.**, no se encuentran méritos para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio, y que fuere de competencia de los funcionarios del Ministerio del Trabajo.

En atención a lo expuesto, analizado el caso bajo estudio, constatado el acervo probatorio que obra en las actuaciones y con base en las consideraciones anotadas, este despacho no adelantará procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la empresa **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S** y en consecuencia se dispondrá el archivo de la actuación, no obstante, se deja en libertad al señor Perdomo Ortiz de acudir a la Jurisdicción Ordinaria Laboral y formular la acción judicial respectiva.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: ARCHIVAR** la presente averiguación preliminar adelantada en el expediente 05EE2021721700100002572, ID 14921707, respecto de **EMERGIA CUSTOMER CARE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 900.644.255-1, registrada en la Cámara de Comercio de Aburra Sur, representada legalmente por el señor CARLOS FERNANDO SANCHEZ BELTRAN, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía 94.307.590, de conformidad con lo anotado en la parte motiva de esta resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: NOTIFICAR** a los interesados, el contenido del presente acto administrativo, de acuerdo con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

**ARTÍCULO TERCERO: ADVERTIR** que contra la presente providencia proceden los recursos de reposición, ante quien expidió la decisión y el de apelación, ante el Director Territorial Caldas, interpuestos en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación de éste, según el caso, de acuerdo con lo establecido en artículo 74 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Manizales, a los siete (7) días del mes de abril del año dos mil veintidós (2022).

  
**MAGDA YADIRA GONZALEZ VILLARREAL**  
Inspectora del Trabajo y La Seguridad Social  
Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control  
y Resolución de conflictos – Conciliación

Proyectó: MGonzalezV  
Revisó: JM Osorio  
Aprobó: JM Osorio