



Libertad y Orden

**MINISTERIO DEL TRABAJO  
DIRECCION TERRITORIAL DE SANTANDER  
GRUPO DE PREVENCION, INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL**

RESOLUCIÓN No.

**000889**

13 JUN 2022

**“Por medio de la cual se archiva una averiguación preliminar”**

**LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DEL GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SANTANDER DEL MINISTERIO DEL TRABAJO**, en uso de sus facultades legales y en especial de las contenidas en el Código Sustantivo del Trabajo, Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Decreto 4108 de 2011, Ley 1610 de 2013, Resolución No. 3238 del 03 de noviembre 2021 concordante con la Resolución No. 3455 del 16 de noviembre de 2021 y demás normas concordantes, con fundamento en los siguientes:

**Expediente:** No. 7368001-ID14897738 del 24 de abril de 2021.

**Radicado:** 02EE202041060000095235 del 04/11/2020.

**I. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO**

Procede el Despacho a proferir acto administrativo de archivo dentro de la actuación adelantada en contra de la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA identificada con NIT No. 900.076.998-6 representada legalmente por PABLO VALDES POMBO identificado con D.EXT. No. 00000051073902K (y/o quien haga sus veces).

**1.1 INDIVIDUALIZACIÓN DEL IMPLICADO.**

La empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA identificada con NIT No. 900.076.998-6 representada legalmente por PABLO VALDES POMBO identificado con D.EXT. No. 00000051073902K (y/o quien haga sus veces) con dirección en la Calle 39 No. 21 - 85 de la ciudad de Bucaramanga - Santander, correos electrónicos: [noralba.salas@atento.com](mailto:noralba.salas@atento.com); [luiscarlos.sarmientogonzalez@atento.com](mailto:luiscarlos.sarmientogonzalez@atento.com); [dianacarolina.castroirreno@atento.com](mailto:dianacarolina.castroirreno@atento.com).

**1.2 IDENTIDAD DEL(A) QUERELLANTE.**

Reclamantes Anónimos (Cuaderno Reserva).

**II. HECHOS**

Se recibieron reclamaciones anónimas con radicado No. 02EE202041060000095235, 02EE202041060000096587, 02EE202041060000098917, 02EE202041060000054940, 02EE202041060000054944 y 02EE202041060000054952 en las que se informan que no se están otorgando los descansos e irregularidades en el pago de comisiones de los trabajadores (Fl. 1 - 6) enviándose comunicación con fecha del 08 y 12 de abril de 2021 a los correos electrónicos, por parte de la inspectora de trabajo y seguridad social, Laura Cristina Jiménez Cortes, de la Coordinación del Grupo PIVC, informando que se dará apertura a la averiguación preliminar por los hechos denunciados (Fl. 10 - 19 Cuad. Reserva)

Por consiguiente, se emite el Auto No. 000979 de fecha 06 de mayo de 2021, disponiéndose el inicio de la Averiguación Preliminar, contra la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA, por la presunta vulneración a los descansos obligatorios y por Incumplimiento en el pago de

AB

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

comisiones, y demás normas que resulten vulneradas, comisionando a la inspectora de trabajo MAYULI BUENAHORA RODRÍGUEZ, para ejecutar las diligencias necesarias para determinar la existencia o ausencia de mérito para adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio laboral (FI 10); decisión que fue comunicada a las partes mediante oficio enviado por correo electrónico el 26 de julio de 2021 (FI. 11, 17), para el caso de la empresa querellada se envía comunicación nuevamente al correo electrónico y a la correspondencia física mediante planilla No. 099 del 10/09/2021, recibida el 15/09/2021 según constancia de entrega YG276549084CO de la empresa de correspondencia 4-72, y al correo electrónico con certificado de fecha y hora de acceso al contenido el día 8 de Septiembre de 2021 (09:03 GMT -05:00) según certificado de comunicación electrónica de 4-72: E55498060-R (FI. 18 – 20)

Seguidamente, se recibe correos electrónicos del 07 de agosto de 2021 se recibe desistimiento de dos querellantes anónimos (FI. 49 – 54 Cuad. Reserva)

Más adelante, mediante oficio radicado No. 08SE2021736800100008653 del 15/09/2021 se requiere a la empresa querellada la siguiente documentación: "... 1. *Certificado de existencia y representación legal actualizado...* 2. *Relación de los trabajadores que laboren como teleoperadores contratados para el periodo de junio, julio y noviembre de 2020, discriminándolos en: Nombres y apellidos, identificación, con teletrabajo o en presencialidad, fecha de inicio de contrato y fecha de finalización, correo electrónico, dirección y teléfono. ...*", la cual fue entregada, con certificado de fecha y hora de acceso al contenido el día 15 de septiembre de 2021 (10:20 GMT -05:00) según certificado de comunicación electrónica de 4-72: E56095402-R, y de manera física se entregó el 17 de septiembre de 2021 según certificado de entrega de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. YG276754718CO (FI. 21 – 27)

En consecuencia, se recibe correo electrónico el 20 de septiembre de 2021, con radicado No. 05EE2021736800100012393, por medio del cual la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA otorga respuesta al requerimiento, allegando: "... \* *Certificado de existencia y representación legal de la compañía, \* Archivo Excel con la relación de los trabajadores con el cargo de teleoperadores contratados para el periodo de junio, julio y noviembre de 2020, discriminándolos en: Nombres y apellidos, identificación, con teletrabajo o en presencialidad, fecha de inicio de contrato y fecha de finalización, correo electrónico, dirección y teléfono. ...*" (FI. 28 – 42). En el mismo sentido, se recibe correo electrónico radicado No. 05EE2021736800100012660 del 24/09/2021 allegando nuevamente los soportes solicitados (FI. 43 – 45)

Posteriormente, mediante oficio radicado No. 08SE2021736800100010399 del 29/10/2021 por medio del cual se requiere a la empresa la presentación de: "... 1. *Allegar registros y/o planillas de entrada y salida de los meses de junio, julio, octubre y noviembre de 2020 de cada uno de los trabajadores relacionados.* 2. *Informar cómo es el procedimiento para el pago de las comisiones de los teleoperadores.* 3. *Allegar soporte del pago de las comisiones para los (15) trabajadores seleccionados...*" enviado mediante planilla No. 121, confirmándose la entrega el 02 de noviembre de 2021 según certificado de entrega de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. YG278783575CO (FI. 46 – 47)

Luego, mediante correo electrónico radicado No. 05EE2021736800100014858 del 18/11/2021 la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA otorga respuesta al requerimiento, aportando (FI. 48 – 52):

- Formato Excel con el registro de ingreso y salida de mayo-junio de 2020.
- Formato Excel con el registro de ingreso y salida de junio-julio de 2020.
- Formato Excel con el registro de ingreso y salida de septiembre-octubre de 2020.
- Formato Excel con el registro de ingreso y salida de octubre-noviembre de 2020.
- Documento denominado "PROCESO MAQUETA DE COMISIONES" que contiene la información solicitada.
- Comprobantes de nómina de junio, julio, octubre y noviembre de 2020

Más adelante, la empresa complementó la respuesta mediante correo electrónico radicado No. 05EE2021736800100014979 del 23/11/2021 por medio del cual allega los soportes de pago con su respectivo valor, fecha y hora de transacción de los trabajadores requeridos por el Despacho (FI. 53 – 59, CD Anexo)

13

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

Que por medio de Auto No. 2649 del 25 de noviembre de 2021 emitido por la Coordinadora del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control de la Dirección Territorial de Santander, deja Constancia de la modificación de la función para decidir las investigaciones administrativo – laboral. (Fl. 60)

### III. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

#### 3.1. DE LA COMPETENCIA.

Cabe resaltar que corresponde a este Ministerio en cumplimiento de la Vigilancia y Control y según lo dispuesto en el Artículo 485 del C.S.T. que establece: *"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"*.

De igual forma, en su Artículo 486 Subrogado por el artículo 41 del Decreto 2351 de 1965, modificado por el artículo 20 de la Ley 584 de 2000, modificado por la Ley 50 de 1990, establece:

#### **"ATRIBUCIONES Y SANCIONES**

1. *Los funcionarios del Ministerio del Trabajo podrán hacer comparecer a sus respectivos despachos a los empleadores, trabajadores y directivos o afiliados a las organizaciones sindicales, para exigirles las informaciones pertinentes a su misión, la exhibición de libros, registros, planillas y demás documentos, la obtención de copias y extractos de los mismos, entran sin previo aviso y en cualquier momento mediante su identificación como tales, en toda empresa y en toda oficina o reunión sindical, con el mismo fin, y ordenar las medidas preventivas que consideren necesarias, asesorándose de peritos cuando 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 ellas. 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...*

2. *Modificado por el art. 7, Ley 1610 de 2013. Los funcionarios del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social que indique el Gobierno, tendrán el carácter de autoridades de policía para lo relacionado con la vigilancia y control de que trata el numeral anterior y están facultados para imponer cada vez multas equivalentes al monto de uno (1) a cinco mil (5.000) veces el salario mínimo mensual vigente según la gravedad de la infracción y mientras esta subsista, sin perjuicio de las demás sanciones contempladas en la normatividad vigente. Esta multa se destinará al Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.*

*La imposición de multas, de otras sanciones o de otras medidas propias de su función como autoridades de policía laboral por parte de los funcionarios del Ministerio del Trabajo que cumplan funciones de inspección, vigilancia y control, no implican en ningún caso, la declaratoria de derechos individuales o definición de controversias...". (Subrayado y cursiva del despacho).*

En uso de la facultad de inspección, vigilancia y control prevista en la Ley 1610 de 2013, en concordancia con el artículo 40, 47 y siguientes del C.P.A y de lo C.A y demás normas concordantes, se practicaron las pruebas conducentes dentro de las averiguaciones preliminares, a fin de establecer la existencia o no de mérito para la formulación de cargos, por presunto incumplimiento a la Ley.

El accionar del Ministerio tiene entre ellas las funciones de ejercer prevención, inspección, vigilancia y control sobre las empresas para verificar el cumplimiento de la normatividad laboral y de seguridad social integral, como ente estatal, procede de conformidad con el Convenio 81 de 1947 de la OIT, lo dispuesto en el artículo 486 del Código Sustantivo del Trabajo, subrogado por el Decreto Legislativo 2351 de 1965, artículo 41, modificado por la Ley 584 de 2000, artículo 20 y Resolución Ministerial No. 3238 del 03 de noviembre de 2021 concordante con la Resolución Ministerial No. 3455 del 16 de noviembre de 2021, que le atribuye a determinados funcionarios, facultades de policía administrativa laboral para efectos de la vigilancia y control que deben ejercer 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, y le otorgó funciones de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control, entre otras funciones: *"Ejercer control, inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de las normas laborales de seguridad social, empleo, menor*

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

*trabajador, convenciones, pactos colectivos, laudos arbitrales y normas del Sistema General de Pensiones e imponer las sanciones previstas en las disposiciones legales vigentes.*

En tal virtud, el Ministro del trabajo modifico parcialmente la Resolución No. 3811 del 3 de septiembre de 2018, mediante la Resolución No. 3238 del 3 de noviembre de 2021, según la cual se asigna al Inspector de Trabajo y Seguridad Social el rol coactivo para adelantar y decidir investigaciones administrativo – laboral en materia de derecho laboral, individual y colectivo, seguridad social en pensiones, sobre el cumplimiento de las normas de los niños, niñas y adolescentes y demás normas sociales

De forma concurrente, el ministro del trabajo expidió la Resolución No. 3455 del 16 de noviembre de 2021 que deroga la Resolución No. 2143 del 03 de junio de 2014, según la cual se modifica las competencias a las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales e Inspecciones de Trabajo y en especial las funciones de las Coordinaciones de los Grupos Internos de Trabajo. En consecuencia, cambian las actividades del Coordinador del Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control, asignándole la función de revisar algunos actos administrativos entre otras actividades previstas en el artículo 8 ibidem, quedando la facultad de decidir la presente Investigación Administrativa al Inspector de Trabajo y Seguridad Social.

### 3.2. DEL CASO EN CONCRETO.

El procedimiento de averiguación preliminar tiene como fines verificar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia de una falta o infracción, identificar los presuntos responsables de esta o recabar elementos de juicio que permitan efectuar una intimación clara, precisa y circunstanciada. En tal virtud, esta instancia permite al Despacho determinar si existe mérito suficiente para iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionatorio eficaz, eficiente y efectivo, a través del auto de investigación o en el caso contrario profiriendo Auto de archivo, razón por la cual es necesario hacer las siguientes precisiones conforme al recaudo probatorio obrante y las disposiciones pertinentes que serán sustento de la decisión a tomar.

Las presentes diligencia se derivan de las reclamaciones anónimas recibidas con radicado No. 02EE2020410600000095235, 02EE2020410600000096587, 02EE2020410600000098917, 02EE2020410600000054940, 02EE2020410600000054944 y 02EE2020410600000054952 en las que se alega presunta vulneración a los derechos laborales de los trabajadores en el pago de comisiones y no otorgamiento de los descansos obligatorios (Fl. 1 – 6); por tanto, se procede a requerir a la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA para que allegue en primer lugar el listado de trabajadores para los meses de junio, julio y noviembre de 2020 (Fl. 21), allegándose por parte de la querellada el listado de (642) teleoperadores (Fl. 28 – 42), del cual se seleccionó como muestra a (15) trabajadores, de quienes se requirió el registro de entrada y salida de junio, julio, octubre y noviembre de 2020, procedimiento del pago de comisiones (Fl. 46), presentando al despacho los siguientes documentos (Fl. 53 – 59, CD Anexo):

- Formato Excel con el registro de ingreso y salida de mayo-junio de 2020.
- Formato Excel con el registro de ingreso y salida de junio-julio de 2020.
- Formato Excel con el registro de ingreso y salida de septiembre-octubre de 2020.
- Formato Excel con el registro de ingreso y salida de octubre-noviembre de 2020.
- Documento denominado "PROCESO MAQUETA DE COMISIONES" que contiene la información solicitada.
- Comprobantes de nómina de junio, julio, octubre y noviembre de 2020

Desvirtuando de esta manera la empresa los señalamientos realizados por los reclamantes anónimos, toda vez que en los soportes de pago adjuntados al expediente de los periodos: junio, julio, octubre y noviembre de 2020, de los trabajadores seleccionados como muestra, se puede evidenciar el pago de festivos, recargos nocturnos, recargos nocturnos festivos y de comisiones; adicionalmente, se tiene que dos de los querellantes anónimos presentaron desistimiento mediante correo electrónico de fechas 07 de agosto de 2021 (Fl. 49 – 54 Cuad. Reserva).

Con todo lo anterior, encuentra el despacho que la apertura de la averiguación preliminar obedeció a una serie de anónimos sin especificar un caso o un trabajador puntual al cual realizar la revisión, y que luego de comunicada la apertura de la averiguación preliminar, se reciben dos (02) desistimientos indicando en los mismos términos, que ni siquiera han sostenido ningún tipo de vinculación laboral con la empresa ATENTO

TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA; sin embargo, se procedió a verificar de manera aleatoria, a una muestra de trabajadores seleccionados, el pago de comisiones y los horarios de trabajo, así como los pagos realizados, sin que se pueda establecer del material probatorio, incumplimiento alguno; resultando ser contrario al principio de eficacia de las actuaciones administrativas, continuar con las presentes diligencias, incoadas por personas anónimas y que posteriormente presentan desistimientos manifestando que no tuvieron ningún vínculo laboral con la empresa.

Por lo anterior, y con base en las pruebas recaudadas, esta Inspección del Trabajo considera archivar la presente Averiguación Preliminar, la cual no arroja méritos para el inicio del Proceso Administrativo Sancionatorio, toda vez que se evidencia, en los documentos obrantes en el expediente, que la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA, desvirtuó los presuntos incumplimientos a la normatividad laboral endilgados.

En este orden de ideas y conforme lo establecido en el numeral 11 del artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, concordante con el artículo 209 de la Constitución Política, en relación con el principio de eficacia de las actuaciones administrativas, se establece que en aras de que los procedimientos logren su finalidad, se removerán los obstáculos puramente formales, evitando decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa; así mismo, en aplicación del principio de economía, al actuar con austeridad y eficiencia procurando el más alto nivel de calidad dentro de las actuaciones y la protección de derecho de las personas, se toma la presente decisión.

Lo anterior, al amparo del principio constitucional de la buena fe, consagrado en el Artículo 83 de la Constitución Política de Colombia: "*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 estas*", así como en aplicación de los principios propios de las actuaciones administrativas, estipulados en el artículo 3 del C.P.A y de lo C.A.

Advirtiendo a la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA, que posteriormente ante nueva solicitud o queja se procederá nuevamente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 486 del C.S.T, y demás disposiciones concordantes, realizando visita o requerimiento para constatar el cumplimiento de la normatividad laboral, aclarándose que esta determinación es independiente de cualquier otra actuación que se haya adelantado o se efectuó en otros casos específicos.

Con base en las consideraciones anotadas, en aplicación de los principios propios de las actuaciones administrativas, éste despacho no encontró mérito para adelantar procedimiento administrativo sancionatorio y en consecuencia se dispondrá el archivo de la actuación.

En consecuencia, **LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DEL GRUPO DE PREVENCIÓN, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DEL MINISTERIO DEL TRABAJO DE SANTANDER,**

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: ARCHIVAR** la presente averiguación preliminar adelantada en contra de la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA identificada con NIT No. 900.076.998-6 representada legalmente por PABLO VALDES POMBO identificado con D.EXT. No. 00000051073902K (y/o quien haga sus veces) con dirección en la Calle 39 No. 21 - 85 de la ciudad de Bucaramanga – Santander, correos electrónicos: [noralba.salas@atento.com](mailto:noralba.salas@atento.com); [luisarlos.sarmientogonzalez@atento.com](mailto:luisarlos.sarmientogonzalez@atento.com); [dianacarolina.castroiirreno@atento.com](mailto:dianacarolina.castroiirreno@atento.com), conforme las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

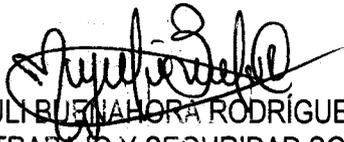
**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR** a: 1) la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A SUCURSAL EN COLOMBIA identificada con NIT No. 900.076.998-6 representada legalmente por PABLO VALDES POMBO identificado con D.EXT. No. 00000051073902K (y/o quien haga sus veces) con dirección en la Calle 39 No. 21 - 85 de la ciudad de Bucaramanga – Santander, correos electrónicos: [noralba.salas@atento.com](mailto:noralba.salas@atento.com); [luisarlos.sarmientogonzalez@atento.com](mailto:luisarlos.sarmientogonzalez@atento.com); [dianacarolina.castroiirreno@atento.com](mailto:dianacarolina.castroiirreno@atento.com); 2) Reclamantes

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

Anónimos (Cuaderno Reserva); y a los jurídicamente interesados en los términos de los artículos 67 a 69 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiendo que contra el presente acto administrativo, proceden los recursos de reposición, ante quien expidió la decisión y el de apelación, ante el inmediato superior, 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, según el caso; de conformidad con el artículo 74 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bucaramanga a **13 JUN 2022**



MAYULI BUENAHORA RODRÍGUEZ  
INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL - GPIVC