D

e acuerdo con el artículo 7 del [Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1680117), es deber de las autoridades “*4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código*.” El derecho de turno es una garantía básica, que evita que por afecto o compromiso las autoridades atiendan a unos primero que a otros. Todos tenemos derecho “*a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*.” (artículo 13 CPACA) Algunas entidades del Estado, como el CTCP, no respetan el turno, porque su sistema de trabajo hace que en no sea la entidad sino cada miembro quien defina el orden de respuesta. Tales turnos se refieren a las peticiones de los habitantes del territorio y no a la planeación que debe hacerse para atender otras tareas que tienen distinto origen. Como se recordará, las peticiones pueden ser en interés general o particular o para cumplir un deber legal, sin perjuicio de que en muchos casos las autoridades puedan actuar oficiosamente. Ahora bien, según el artículo 8 del mismo código, las autoridades deben informar sobre “*3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad*.” Adicionalmente, según el artículo 9, está prohibido “*10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación*.” El código mencionado, en su artículo 14 establece que las consultas deben responderse “*dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción*”. De acuerdo con el artículo 22, ibidem, “(…) *Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.* (…)” Esta reglamentación es importantísima para cumplirla y no para derogarla cuando se reclame su inobservancia. Hay autoridades reacias a pronunciarse, aunque “*Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución*.” Posteriormente el CPACA dispone: “*Artículo 63. Sesiones virtuales. Los comités, consejos, juntas y demás organismos colegiados en la organización interna de las autoridades, podrán deliberar, votar y decidir en conferencia virtual, utilizando los medios electrónicos idóneos y dejando constancia de lo actuado por ese mismo medio con los atributos de seguridad necesarios*.” La improcedencia del recurso de apelación se predica respecto de funcionarios y no de instituciones. En el artículo 74 del CAPA se dice: “*No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos*.”

*Hernando Bermúdez Gómez*