

Bogotá, 06-08-2025

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20255350435541**

Fecha: 06-08-2025

Señor
Anonimo
Anonimo@anonimo.co

Asunto: Respuesta al radicado 20255340761612 del 9 de julio de 2025

Respetado Señor:

Hemos recibido el radicado del asunto, a través del cual manifiesta: *“(...) Al interior del área de Servicio al Cliente de una compañía, se utiliza el correo electrónico como medio de comunicación con los clientes de la compañía (cuenta y esporádico). Este canal tiene como finalidad atender y gestionar procesos relacionados con el servicio, tales como: recepción y solución de novedades, envío y recepción de documentación para el trámite de PQRs, radicación de solicitudes, atención a inquietudes del cliente y reporte de novedades a los remitentes sobre sus envíos, entre otros. En ese sentido, agradezco se valide el tiempo por el cual debe conservarse el historial de estos correos electrónicos, teniendo en cuenta que dicha información puede ser requerida para atender inconformidades, reclamaciones o requerimientos ante entes jurídicos. (...)”Sic.*

En primer lugar, nos permitimos informarle en virtual de artículo 17 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo siguiente:

“(...) Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito
En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (...)”.

Al respecto, le informamos que, para atender su solicitud, se requiere la información de la petición teniendo en cuenta que no se especifica que tipo de compañía se refiere la solicitud y si hace parte del universo de vigilados de la entidad, para lo cual puede dar alcance mencionando el número del radicado inicial registrado en el asunto del presente documento.

Atentamente,



Daniela Peñaloza Mejía (rc)
Directora Administrativa

Proyectó: María Camila Herrera Calderón – Profesional Universitario

Revisó: Daniela Peñaloza – Coordinadora (E)

"C:\Users\mariaherrera\OneDrive - SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE\carpeta pqrs 535 2025"