

PUERTA DE ORO S.A.S.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

Primer trimestre de 2026 (enero – marzo)

1. Objetivo

Presentar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y demás solicitudes registradas durante el periodo, con énfasis en el volumen recibido, su tipología, estado de respuesta y oportunidad de atención.

2. Resumen ejecutivo

Indicador	Resultado
Número total de PQRS	39
Peticiones	39
Quejas	0
Reclamos	0
Respondidas	39
Sin fecha de respuesta	0
Contestadas extemporáneamente	3
Tiempo promedio de respuesta	11.18 días hábiles
Cumplimiento de oportunidad	92.3%

3. Distribución por tipología

Tipología	Cantidad	Participación
Peticiones	39	100.0%
Quejas	0	0.0%
Reclamos	0	0.0%

4. Oportunidad de respuesta

De las 39 PQRS con fecha de respuesta, el tiempo promedio transcurrido entre la fecha de recepción y la fecha de respuesta fue de 11.18 días hábiles. Se identificaron 3 respuestas extemporáneas, equivalentes al 7.7% de las solicitudes respondidas.

Radicado	Fecha recepción	Fecha vencimiento	Fecha respuesta
3	08/01/2026	30/01/2026	05/02/2026
32	03/03/2026	25/03/2026	07/04/2026
37	26/03/2026	20/04/2026	22/04/2026



5. Observaciones

De acuerdo con el análisis realizado durante el trimestre, se evidencia el cumplimiento del promedio de oportunidad en la respuesta de las PQRS, alcanzando un tiempo promedio de atención de 11,18 días hábiles durante el primer trimestre. Lo anterior refleja una gestión oportuna de las solicitudes recibidas y un adecuado seguimiento a los términos establecidos para su atención, sin perjuicio de las respuestas que individualmente fueron identificadas como extemporáneas y que deberán continuar siendo objeto de seguimiento y análisis de sus causas. Al corte de la información analizada, no se presentan registro de petición sin respuesta.

