

PUERTA DE ORO S.A.S.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRS

Segundo trimestre de 2026 (abril – junio)

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	17
Peticiones	17
Quejas	0
Reclamos	0
Respondidas	17
Sin fecha de respuesta	0
Contestadas extemporáneamente	1
Tiempo promedio de respuesta	12.53 días hábiles
Cumplimiento de oportunidad	94.1%

3. Distribución por tipología

Tipología	Cantidad	Participación
Peticiones	17	100.0%
Quejas	0	0.0%
Reclamos	0	0.0%

4. Oportunidad de respuesta

De las 17 PQRS con fecha de respuesta, el tiempo promedio transcurrido entre la fecha de recepción y la fecha de respuesta fue de 12.53 días hábiles. Se identificaron 1 respuestas extemporáneas, equivalentes al 5.9% de las solicitudes respondidas.

5. Observaciones

Durante el trimestre no se registraron quejas ni reclamos; la totalidad de los registros correspondió a peticiones.

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 12,53 días hábiles durante el segundo 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.

