

	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	1 de 12

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Dir. Servicio al cliente	Auditor Control Interno	Gerente General
Firmado el original		

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIÓN	DISTRIBUCIÓN
02/01/2017	1	No aplica	Gerencia general, subgerencia, directora control interno, agente PQRSNF.
06/06/2019	2	Se incluye la gestión ambiental	Gerencia general, subgerencia, directora control interno, agente PQRSNF.
24/8/2021	3	Se Ajusta a un sistema de gestión integral, responsables metodología	Gerencia general, subgerencia, directora control interno, agente PQRSNF.
16/01/2024	4	Actualización con lineamientos de ISO 18788.	Gerencia general, subgerencia, directora control interno, agente PQRSNF.
14/09/2026	5	Actualización del procedimiento	Gerencia Gerencial, Subgerencia, Gerencia Recursos Humanos, Gerencia Control Interno, Asistente de PQRSNF.

1. OBJETIVO

Definir la metodología y tratamiento de las PQRSNF emitidas por las partes interesadas, reflejando las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes sugerencias, novedades y felicitaciones expresadas, estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que atienden las PQRSNF emitidas por las partes interesadas desde su recepción hasta su tratamiento y/o seguimiento, relacionados, con posibles

	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	2 de 12

incumplimientos de normas legales o internas que rigen la prestación del servicio de vigilancia de Toronto de Colombia Ltda.

3. DEFINICIONES

Cliente: Persona natural o jurídica que recibe cualquier servicio ofrecido por Toronto de Colombia Ltda., pueden ser: cliente interno (empleados) y externo (usuario del servicio).

Delación: Es una acusación o denuncia anónima o pública en las que se comunica un delito, una falta o una irregularidad cometida por otra persona.

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la Empresa.

Investigación: Indagar y examinar el origen o causas de un hecho que afecta los intereses de un cliente, a través de la recopilación de información y pruebas escritas o verbales con el fin de establecer responsabilidades y tomar las medidas correctivas.

Notificación: Es un acto formal y legal mediante el cual se comunica a una persona una decisión, resolución o de cuando emitidas por una autoridad judicial o administrativa.

Novedad: Cualquier evento, cambio, actualización o situación imprevista que altera el estado original o el curso normal del trámite de una solicitud.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad.

Petición: Solicitud presentada por una parte interesada a fin de obtener información y/o consulta y para tener pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular.

Queja: Expresión de insatisfacción por la atención o desempeño por parte del personal de la Organización.

Reclamo: Solicitud referente al incumplimiento de los requisitos estipulados en el contrato, y/o de los requisitos propios de la prestación del servicio.

Siniestro: Pérdida importante que sufren las personas, organizaciones o las propiedades y que al presentarse alteran su normal funcionamiento. Ejemplo: un hurto, un atraco, un desastre, un accidente.

Sugerencia: Es una propuesta que presenta el usuario como propósito para mejorar la prestación del servicio de la Empresa.

Usuario: Persona natural o jurídica destinataria de los servicios adquiridos.

	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	3 de 12

4. DESARROLLO

4.1. RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES O FELICITACIONES

La Empresa Toronto de Colombia Ltda., ha establecido un canal para la recepción eficiente de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, novedades o felicitaciones (PQRSNF):

4.1.1. Buzón Digital

A través de la página web www.seguridadtoronto.com, los usuarios radican la PQRSNF correspondiente. Está se gestiona a través de “Contáctenos” en “Servicio al Cliente y PQRS”, se remite al responsable designado para atenderla. Adicionalmente, el correo servicioalcliente@seguridadtoronto.com está habilitado para recibir delaciones o PQRSNF tanto de clientes internos como externos y/o otras partes interesadas

Es responsabilidad del asistente de las PQRSNF realizar el registro adecuado en la matriz identificada como PQRSNF FM-SIG-014.

4.1.2. Canalización Interna

- ✓ Las PQRSNF recibidas en áreas como Operaciones, Comercial, Escoltas, Comercial Corporativa o Renovaciones deben ser redireccionadas al correo servicioalcliente@seguridadtoronto.com
- ✓ En colaboración con las diferentes áreas vinculadas, se toman decisiones conjuntas y/o se responde de manera articulada la PQRSNF por gestionpqrsnf@seguridadtoronto.com
- ✓ Las PQRSNF se remiten o direccionan para proporcionar respuestas máximo tres (3) días hábiles.

4.1.3. Gerencia de Operaciones, Renovaciones, Comercial, Corporativo o Escoltas

Estas áreas reciben directamente las PQRSNF del cliente, como novedades, peticiones o quejas. Las mismas se redirigen al área correspondiente de servicio al correo servicioalcliente@seguridadtoronto.com el cual se encuentra habilitado para recibir delaciones o PQRSNF tanto de clientes internos como externos y/o otras partes interesadas.

4.1.4. Participación del Personal con Contacto Directo

- ✓ El personal con contacto directo, incluyendo el Gerente de Operaciones, Gerencia de Escoltas, director de Operaciones, Gerente Comercial, Gerente Comercial Corporativo, Gerente de Renovaciones, puede recibir PQRSNF mediante comunicados formales, correo electrónico o mediante buzones físicos y digitales, los cuales deberán ser remitidos al correo: servicioalcliente@seguridadtoronto.com
- ✓ Estos responsables se encargan de verificar la información, anexar soportes, e indagar sobre el suceso y remitir a los correos internos de: servicioalcliente@seguridadtoronto.com y pqrsnf@seguridadtoronto.com.
- ✓ La respuesta final se remite desde el correo gestionpqrsnf@seguridadtoronto.com garantizando una atención dentro de los tiempos establecidos.

	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	4 de 12

4.1.5. Línea para la atención de delaciones

La empresa Toronto de Colombia Ltda., en su compromiso con la integridad y el respeto a los derechos humanos, ha implementado un mecanismo específico para informar sobre presuntas violaciones a los derechos humanos, abuso de la fuerza y detenciones inadecuadas. Con el objetivo de garantizar la confidencialidad, privacidad y el cumplimiento de disposiciones en investigaciones internas o externas, se establece la siguiente línea de atención:

4.1.5.1 Correo Electrónico para Delaciones

- ✓ Las delaciones pueden ser comunicadas a través del correo electrónico servicioalcliente@seguridadtoronto.com
- ✓ Este canal asegura la confidencialidad total, la privacidad y se compromete a seguir las normativas establecidas en las investigaciones, colaborando con mecanismos oficiales tanto internos como externos.
- ✓ El correo electrónico designado también se utilizará para prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.
- ✓ La identidad de las personas que realicen la delación estará protegida de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política del Delator de Toronto de Colombia Ltda.

4.1.6. Recepción Física

Las PQRSNF pueden ser entregadas por correspondencia en las oficinas de Toronto de Colombia Ltda., ubicadas en la Calle 25D No.33-24, Bogotá, DC. y/o se reciben por registro en la página web www.seguridadtoronto.com o correo: servicioalcliente@seguridadtoronto.com

Adicionalmente, se cuenta con una recepción designada donde los usuarios pueden dejar correspondencia física, asegurando su entrega a las áreas competentes.

4.2. DISTRIBUCIÓN DE PQRSNF A LAS ÁREAS

El gerente de Control Interno distribuye mediante correo electrónico la PQRSNF, a las áreas encargadas de dar respuesta para su respectivo trámite y cierre. (ambiental, calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, seguridad en la cadena de suministro, cliente, fallas en procesos de capacitación, inducción o entrenamiento, inconsistencia de nómina, facturación, estados de cuenta, paz y salvos, etc.)

4.3. ANÁLISIS DE PQRSNF

Se analiza la PQRSNF para determinar la gestión a realizar y proyectar la respuesta al cliente.

Cuando la PQRSNF implica las decisiones gerenciales, se tiene la participación directa de la Gerencia General en el análisis, para establecer las acciones a seguir.

 TORONTO De Colombia Ltda. NIT 83008092-0	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	5 de 12

Se asignan las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a los responsables para que sean analizadas, atendidas y contestadas las PQRSNF dentro del plazo establecido, a la parte interesada pertinente. Igualmente, se les envían las felicitaciones.

Nota: Los reclamos que alegan actos criminales, peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.

4.4. INVESTIGACIÓN DE PQRSNF

Según el análisis de la queja se determina si se requiere investigación, la cual consiste en: inspección ocular en el lugar de los hechos, recopilación de informes escritos y verbales, prevención de intimidación, protección a los individuos que presenten las PQRSNF, a testigos, y demás pruebas que se requieran, recopilación de otros documentos (facturas, inventarios, otros), esto lo realizará el Gerente de Investigaciones.

Establecer las etapas jerárquicas según la queja presentada.

Nota 1: Los reclamos que alegan actos criminales, o peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.

Nota 2: Cuando se presenten PQRSNF donde se requiera comunicación con las entidades judiciales siempre se debe cooperar con los mecanismos oficiales de investigación externa. Prevenir la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección en evidencia, proteger a los individuos que presentan una queja de buena fe contra la retaliación

4.5. RESPUESTA A LA PARTE INTERESADA

De acuerdo con los requisitos contractuales, el análisis del requerimiento o queja, etapas jerárquicas, la investigación y demás información, se proyecta la respuesta de la queja de la parte interesada.

El asistente de PQRSNF verifica que el área encargada realice el trámite y adjunte soportes correspondientes para dar cierre a la PQRSNF.

4.6. ENVÍO RESPUESTA A LA PARTE INTERESADA

Una vez definida la respuesta se le comunica formalmente a la parte interesada dentro de los (10) diez días hábiles siguientes a la presentación de la queja.

Los reclamos que alegan actos criminales, peligro inminente para los individuos, se deben tratar inmediatamente por parte de la organización y otras autoridades según sea apropiado.

4.7. SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA PRESENTADA

Se mantiene por parte del director responsable del cliente, retroalimentación con él, a fin de establecer la aceptación de la respuesta presentada.

 TORONTO De Colombia Ltda. NIT 830080082-0	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	6 de 12

El responsable deberá traer copia de la respuesta con la firma de recibido del cliente y/o confirmar por correo de gestionpqrsnf@seguridadtoronto.com y servicioalcliente@seguridadtoronto.com para el cierre, posteriormente el asistente de PQRSNF procede a diligenciar en la base de datos para el cierre.

4.8. SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EN LA BASE DE DATOS

El Gerente de Control Interno asume la responsabilidad de realizar el control de las PQRSNF y con apoyo del asistente de PQRSNF quien efectuará el seguimiento de las mismas; las delaciones de las partes interesadas en Toronto de Colombia Ltda., Su función principal es recibir, gestionar y asegurar la confidencialidad de todas las PQRSNF, ya sea a través del buzón digital de la página web, correo electrónico servicioalcliente@seguridadtoronto.com o entregadas físicamente.

A continuación, se detalla la actividad dentro del procedimiento del PQRSNF:

4.8.1. Recepción y Registro

- ✓ El Gerente de Control Interno recibe todas las PQRSNF, ya sea a través del buzón digital, correo electrónico o físicamente.
- ✓ Asigna a los líderes responsables de la información con copia al asistente de PQRS
- ✓ El asistente de PQRSNF registra toda la información en la Matriz FM-SIG-014, incluyendo la proyección de la fecha de respuesta al cliente, solución propuesta y aceptación final.

4.8.2. Seguimiento y Control

- ✓ Se realiza un seguimiento riguroso para garantizar que las respuestas a los clientes se brinden dentro del plazo establecido, conforme a la tabla de Manejo de PQRSNF en la Matriz FM-SIG-014.
- ✓ El asistente de PQRSNF lleva a cabo el control de las PQRSNF abiertas y cerradas, asegurando que cada caso sea tratado de manera efectiva.

4.8.3. Elaboración del Informe Mensual

El Gerente de Control Interno PQRSNF elabora mensualmente un informe que presenta a la Alta Dirección. El informe aborda los siguientes aspectos:

- ✓ Total de PQRSNF recibidas al mes.
- ✓ Número de PQRSNF recibidas en el mes (por tipo y proyecto).
- ✓ Estado de las PQRSNF (abiertas y cerradas, distribuidas por tipo).
- ✓ **Cumplimiento en Respuestas Oportunas:** Calcula el porcentaje de PQRSNF atendidas en el tiempo establecido respecto al total recibido.
- ✓ **PQRSNF con Mayor Frecuencia:** Identifica las PQRSNF más recurrentes, tanto de clientes internos como externos.
- ✓ **Distribución por departamento:** Desglosa las PQRSNF por responsable.

4.8.4. Presentación del Informe

- ✓ El informe se entrega a la Alta Dirección durante la segunda semana del mes siguiente para su revisión y aprobación.

 TORONTO De Colombia Ltda. NIT 830080082-0	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	7 de 12

4.9. TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Con el propósito de abordar y mejorar continuamente la calidad del servicio, se implementan acciones específicas en respuesta a las quejas presentadas por los clientes. Este proceso se rige por el análisis detallado de las causas subyacentes, permitiendo identificar áreas de oportunidad. A continuación, se describe la actividad dentro del procedimiento del PQRSNF:

4.9.1. Análisis de Quejas

- ✓ Se realiza un análisis de las quejas presentadas por los clientes para comprender a fondo las causas detrás de las PQRSNF.

4.9.2. Determinación de Acciones

- ✓ Dependiendo del grado de complejidad y la frecuencia de las quejas, se decide si es necesario implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- ✓ Esta determinación se lleva a cabo mediante el formato FM-SIG-008.

4.9.3. Formato FM-SIG-008

- ✓ Se utiliza el formato FM-SIG-008 para registrar las acciones correctivas que se deben seguir con el objetivo de evitar la recurrencia de estas PQRSNF.
- ✓ Cabe destacar que no todas las PQRSNF requieren acciones correctivas; solo aquellas con un nivel de complejidad y frecuencia significativos.

4.9.4. Seguimiento y Evaluación

- ✓ Se realiza un seguimiento constante para evaluar la efectividad de las acciones implementadas.
- ✓ En caso de ser necesario, se ajustan las medidas para asegurar mejoras continuas.

5. ETAPAS JERÁRQUICAS DE ATENCIÓN DE PQRSNF Y DELACIONES

Las PQRSNF y delaciones en Toronto de Colombia Ltda., serán atendidas siguiendo un proceso jerárquico que garantiza la confidencialidad, la debida diligencia y la efectividad en la gestión de cada caso. A continuación, se describen las etapas correspondientes:

5.1. DELACIONES

5.1.1. Confidencialidad y Reserva

- ✓ Todas las delaciones se manejarán con total confidencialidad y reserva. Solo el Gerente de Control Interno estará involucrado en la gestión de estas denuncias.

5.1.2. Investigación Inicial

- ✓ Se iniciará un proceso de investigación para verificar la veracidad de la delación y proteger la identidad del denunciante.

 TORONTO De Colombia Ltda. NIT 83008082-0	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	8 de 12

5.1.3. Informe y Acciones Pertinentes

- ✓ En caso de corroborar la veracidad de la delación, se trasladará a la Alta Dirección para tomar medidas pertinentes, como la terminación del vínculo comercial.
- ✓ Si es necesario, se procederá a denunciar ante las autoridades competentes.

5.2. PQRSNF RELATIVAS A OPERACIÓN Y SERVICIO

5.2.1. Recepción y Remisión

- ✓ El responsable de la recepción de la PQRSNF relacionada con la operación remitirá la información a la Gerencia de Operaciones para su solución.

5.3. PQRSNF RELATIVAS A SINIESTROS E INCUMPLIMIENTO DE LEY

5.3.1. Comités y Medidas

- ✓ Se formarán comités entre Operaciones, Investigaciones y Gestión Humana para abordar casos relacionados con siniestros e incumplimiento de la ley.
- ✓ Se comunicará al denunciado según lo indique la autoridad competente.
- ✓ Se aplicarán sanciones o se tomarán medidas de recuperación o mitigación del daño, según corresponda.

5.3.2. Registro y Seguimiento

- ✓ Se elaborará un informe como resultado de la investigación de la PQRSNF.
- ✓ Se llevará un control detallado de cada caso para su registro y seguimiento.

5.4. PQRSNF DE MENOR MAGNITUD Y COMPETENCIA DIRECTA

5.4.1. Tratamiento por la Dependencia Correspondiente

- ✓ Si la afectación o infracción no es de gran magnitud y puede ser resuelta por la dependencia mencionada en la PQRSNF, el responsable del proceso emitirá su PQRSNF con copia a los correos: gestionpqrsnf@seguridadtoronto.com y servicioalcliente@seguridadtoronto.com para registro en la matriz, evidencia en la atención y cierre de la misma.
- ✓ Instruirá las medidas y acciones correspondientes según su conocimiento y disciplinario, y/o al marco legal de su competencia.

5.4.2. Protección de Individuos y Prevención

- ✓ En cada tratamiento de PQRSNF, se garantizará la protección de los individuos que presentan las PQRS, previniendo la intimidación de testigos o la inhibición de la recolección de evidencia.

6. REGISTRO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso de registro de las PQRSNF, tanto aquellas presentadas de manera escrita como verbal, así como las delaciones relacionadas con abusos o vulneraciones de derechos humanos, se realiza con meticulosidad para garantizar un seguimiento efectivo. A continuación, se detalla el procedimiento de registro:

 TORONTO De Colombia Ltda. NIT 8300092-0	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	9 de 12

6.1. REGISTRO EN LA MATRIZ FM-SIG-014

- ✓ El asistente de PQRSNF es responsable de registrar las PQRSNF en la Matriz FM-SIG-014, que incluye datos esenciales como actividades y causa de la PQRSNF.
- ✓ Las fechas de recibo, respuesta, resultado del seguimiento y cierre, junto con la fecha de cierre, son debidamente consignadas en esta matriz.

6.2. REGISTRO DE PQRSNF VERBAL

- ✓ En el caso de recibir quejas, reclamos o peticiones de forma verbal, se realiza el registro correspondiente en el Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones FM-SIG-014.
- ✓ Este formato incluye información detallada como número de registro, fecha, tipo de PQRS, y un resumen de esta. Además, se identifica el cliente o la parte interesada que presenta la PQRSNF.

6.3. REGISTRO DE DELACIONES SOBRE ABUSOS O VULNERACIONES DE DERECHOS HUMANOS

- ✓ Las delaciones relacionadas con abusos o vulneraciones de derechos humanos también se registran en la Matriz PQRSNF FM-SIG-014.
- ✓ En este formato se registran datos cruciales como la fecha en que se instauró la denuncia, la causa de la denuncia, el seguimiento y la fecha de cierre de la delación.

7. SEGUIMIENTO AL CLIENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular externa No. 001 del 13 de enero de 2.011 de la Superintendencia de Vigilancia y Circular 020 de 2012 Superintendencia de vigilancia., por medio de la cual se le permita al usuario una directa interlocución y que garantice una verificación e investigación pronta de las quejas e inconformidades que el mismo pudiese tener en relación con la calidad y oportunidad en la prestación del servicio. Toronto de Colombia Ltda., ha establecido el siguiente conducto para la pronta atención de las inquietudes y reclamos de sus usuarios.

7.1. OBLIGACIONES DEL USUARIO

- ✓ El usuario debe presentar peticiones respetuosas, aportando información completa y concreta, en donde indique los datos básicos, necesarios para el trámite de su requerimiento.
- ✓ El usuario debe informar las gestiones que ha realizado para el trámite de su requerimiento, con relato de los hechos de forma cronológica y espacial, entidades y organismos a los que ha acudido, las respuestas que ha obtenido y anexar la documentación que sustente su petición.

7.2. OBLIGACIONES DE TORONTO DE COLOMBIA LTDA.

La empresa cumple con las siguientes obligaciones:

- ✓ Dispone de una línea de atención al cliente las 24 horas del día los siete días de la semana por medio de la página Web www.seguridadtoronto.com y/o el correo electrónico servicioalcliente@seguridadtoronto.com.

	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	10 de 12

- ✓ El Gerente de operaciones y/o a quien delegue la Gerencia, atenderá al usuario con amabilidad y oportunidad; lo escuchará con atención y sin interrumpirlo, exhortándolo a que exponga sin presiones lo que quiere manifestar.
- ✓ Para evitar demoras, se solicita al usuario, los datos correspondientes a la materialidad de la queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia, etc. Para mejor ilustración procederá a registrar, la fecha, hora, nombre del usuario, documento de identidad, dirección, teléfono, celular, correo electrónico y precisar, datos que permitan identificar la ocurrencia de los hechos (lugares, fechas, nombres de funcionarios, elementos materiales de prueba, nombre del conjunto, etc.).
- ✓ Se indica al usuario, en los casos en que Toronto De Colombia Ltda., no sea competente para atender su asunto y dar traslado, ¿Cuál es la autoridad que posee capacidad material para absolverlo? En ese sentido se informan los puntos de contacto que correspondan.
- ✓ Si el caso es de conocimiento de autoridades judiciales, de fiscalización o de control, Toronto De Colombia Ltda. no puede interferir, ni paralizar las actuaciones de dichos entes, no obstante, dependiendo de la importancia del caso, se decidirá si se asume o no el conocimiento.
- ✓ Toronto de Colombia Ltda., Es autónoma para tramitar el requerimiento. Para ello lo analizará y evaluará, y si el caso lo amerita determinará las acciones que correspondan; a manera de ejemplo: ampliación del requerimiento, traslado y/o solicitud de información a entidades involucradas, recepción de aclaraciones o explicaciones, visitas de inspección.

Para este caso se cuenta con las siguientes condiciones:

El conducto regular establecido pretende dar una pronta respuesta a cualquier PQRS, dependiendo de su complejidad se establecen los siguientes niveles:

MANEJO DE PQRS				
NIVEL	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO	RESPONSABLE	TIEMPO DE RESPUESTA
1	Queja menor	Uniforme incompleto	Operaciones	1-3 días
		Queja del Guarda hacia el personal administrativo	Según la novedad que reporte el Guarda	
		Queja de cualquier trabajador administrativo (entre áreas)	Según la novedad que reporte el trabajador	
		Fallas en las novedades de nómina y seguridad social (descuentos errados de ausencias, incapacidades, no pagos de tiempo suplementario, inconsistencias en aportes a seguridad social)	Contabilidad, Gestión Humana, nómina, programación, bienestar.	
		Demoras en las solicitudes efectuadas de los trabajadores administrativos a mesa de ayuda	Gerencia de Operaciones	
2	Queja de Servicio	Queja del Guarda hacia el cliente	Gerencia Comercial, Gerencia Operaciones,	2-3 días

 TORONTO De Colombia Ltda. NIT 830030082-0	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES		Código	PR-OP-011
			Emisión	14-09-2026
	Versión: 05		Página	11 de 12

			Gerencia de Talento Humano	
		Saludo Inapropiado, fallas en la supervisión	Operaciones	
		Fallas en la tecnología del servicio	Medios tecnológicos	
		Inconsistencias en la facturación	Contabilidad	
		Fallas en procesos de capacitación, inducción o entrenamiento	Operaciones, Gerencia Talento Humano	
3	Queja Mayor	Incumplimiento de protocolos de Ingreso	Operaciones	3-8 días
		Incumplimiento al contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia de Talento Humano	
		Solicitud de cancelación de contrato	Operaciones, Comercial, Gerencia, Gerencia Talento Humano	
		Demoras, retrasos o no cumplimiento de solicitudes hacia los clientes	El área a la cual se reporta la novedad	
4	Novedad Grave	Intento de intrusión, hurto	Operaciones	Depende de la complejidad (si también este tipo de novedad requiere repuesta a entes gubernamentales)
		Comunicados sancionatorios de los entes gubernamentales	Operaciones, Gerencia, Gestión Humana, Gestión Integral	

- ✓ Finalmente, debe informarse al usuario, el resultado final de las actuaciones de Toronto de Colombia Ltda.

8. RESPONSABLES

Es responsabilidad de todo el personal que reciba alguna petición, queja o reclamo, comunicarla de inmediato a través del correo electrónico servicioalcliente@seguridadtoronto.com e informar al quejoso el canal adecuado de recepción PQRS

- ✓ Las Gerencias de los Procesos son las responsables de realizar el análisis y trámite de las PQRS para la respuesta desde gestionpqrsnf@seguridadtoronto.com con copia a servicioalcliente@seguridadtoronto.com
- ✓ Las Gerencias de los Procesos son las responsables de verificar el trámite de la queja o reclamo. De igual manera es responsable de la decisión final por gestionpqrsnf@seguridadtoronto.com con copia a servicioalcliente@seguridadtoronto.com
- ✓ La Gerencia respectiva implicada en la queja o reclamo, es la responsable de aplicar los correctivos necesarios.

9. OBSERVACIONES

Este instructivo se elaboró en base a los siguientes documentos de referencia:

- ✓ Circular Externa No. 001 del 13 de enero de 2.011 de la Superintendencia de Vigilancia

 TORONTO De Colombia Ltda. NIT 830080082-0	TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, NOVEDADES Y FELICITACIONES	Código	PR-OP-011
		Emisión	14-09-2026
	Versión: 05	Página	12 de 12

- ✓ Circular 020 de 2012 Superintendencia de Vigilancia
- ✓ Código de Comercio
- ✓ Resolución 3038 de 2011 de la CRC
- ✓ Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor
- ✓ Ley 1755 de 2015 (Artículo 32 y 33) por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Para los casos de confidencialidad el asistente PQRSNF remitirá la copia del formato a la alta dirección de control interno para revisión del caso.

La asistente de PQRSNF debe enviar semanal el cuadro de las PQRSFN recibidas a través de correo electrónico, a todos los líderes responsables de los soportes e información para brindar las respuestas de cierre, incluyendo la alta dirección.

El desarrollo y aplicación de este procedimiento será responsabilidad de:

- ✓ La Gerencia de Operaciones, para la atención de las PQRS presentados por el Cliente.
- ✓ La Gerencia de Gestión Humana, para la atención de las PQRS por parte de los Colaboradores.
- ✓ La Gerencia de Compras para la atención de PQRS presentada por los proveedores.
- ✓ El asistente de PQRSNF coordinara la atención de las PQRSNF de los clientes y otras partes interesadas relacionadas con el desempeño en seguridad y salud en el trabajo y/o ambiental.
- ✓ El procedimiento esta publicado en la página web de la organización www.seguridadtoronto.com
- ✓ Las PQRS que se presenten, deben ser analizados y contestados a las partes interesadas dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a su presentación; la respuesta deberá proporcionarse en un término no mayor a diez (10) días hábiles, que podrán prorrogarse hasta por veinte (20) días hábiles adicionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, en atención a circunstancias de verificación, validación y soporte que lo haga necesario, por tanto dentro de este tiempo se debe dar la respuesta formal a la queja o reclamo presentado por la parte interesada.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DOCUMENTO	REGISTRO
MATRIZ PQRSNF	FM-SIG- 014
TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS DE MEJORA	FM-SIG- 008
CIRCULAR 020 DE 2012 SUPER INTENDENCIA DE VIGILANCIA	NA