Bogotá, D.C. 07 enero de 2025

**Referencia**: Niveles de Servicio TRANSMICABLE
LA ROLITA CTO-2671-23

**Asunto:** Insumo Seguridad física - octubre, noviembre y diciembre de 2024.

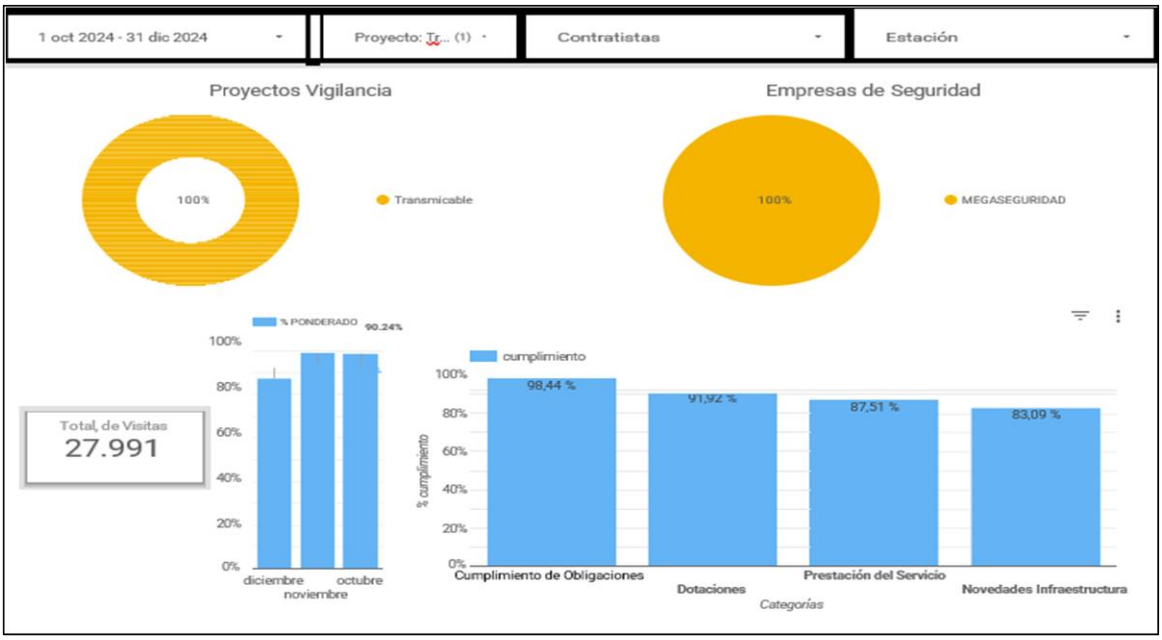
Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, la Dirección Técnica de Seguridad, a través del apoyo a la supervisión, llevó a cabo inspecciones constantes en los puestos del dispositivo de seguridad ubicados en las estaciones del Sistema TransMiCable. El objetivo principal de estas inspecciones fue supervisar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como los niveles de servicio, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio. Además, se está trabajando con la plataforma del CCO, a cargo de la Rolita, donde se documentan los hallazgos y se informa para que se realicen las correcciones dentro del plazo establecido.

Para cumplir con este objetivo, la Dirección Técnica de Seguridad dispone de una plataforma tecnológica en la que se registran los diferentes datos, hallazgos y novedades identificadas por el equipo de apoyo a la supervisión en campo. Los resultados de estas visitas se reflejan en un archivo PDF que presenta de manera gráfica los niveles de cumplimiento.

Además de la plataforma tecnológica, se cuenta con un grupo de mensajería instantánea a través del cual se gestionan los hallazgos encontrados, permitiendo que el contratista los subsane en tiempo real. De esta manera, se garantiza que la prestación del servicio mantenga altos estándares de calidad y eficiencia.

A continuación, se describe los niveles de cumplimiento para el presente periodo.

**Fuente: Plataforma Supervisión - Dirección Técnica de Seguridad**




En el presente periodo correspondiente del 01 octubre de 2024 al 31 diciembre de 2024 se da el cumplimiento por parte de la empresa de seguridad de la siguiente manera:

1. La empresa ha dado cumplimiento en cuanto a las entregas de dotación del personal de vigilancia en un 91,92%.

2. Se logra evidenciar que el operador ha dado cumplimiento en cuanto a la prestación del servicio de acuerdo con lo estipulado y requerido por la Entidad con un cumplimiento del 87,51%.

3. El operador dio cumplimiento en cuanto al reporte oportuno de las novedades presentadas en la infraestructura del sistema, en un 83.09%.

4. De acuerdo con las visitas de campo realizadas se logra evidenciar que el operador dio cumplimiento de un 98.44% en cuanto al cumplimiento de las obligaciones.

**Fuente: Plataforma Supervisión - Dirección Técnica de Seguridad**

Calificación por Categoría

| created_at (Mes) / value_name / value | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | diciembre | | noviembre |
| Categorías | BUENO | NO APLICA | MALO | REGULAR | BUENO | NO APLICA |
| Dotaciones | 8.500 | 499 | 994 | 72 | 2.025 | 26 |
| Prestación del Servicio | 4.101 | 168 | 1.008 | 213 | 1.085 | 36 |
| Prestación Servicio Canino defensa controlada y | 318 | 3.266 | 66 | 10 | 231 | 517 |
| Novedades Infraestructura | 1.462 | 77 | 76 | 215 | 350 | 16 |
| **Total** | **14.381** | **4.010** | **2.144** | **510** | **3.691** | **595** |

En la gráfica anterior se puede evidenciar de manera más clara el cumplimento de la empresa en cuanto a Cumplimiento de Obligaciones los cuales se encuentra en un ponderado general del 90,24%

Proyectó: Camila Rodriguez
Reviso: Jimmy Rico
Dirección Técnica de Seguridad