Bogotá, D.C. 8 de agosto de 2025

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

Asunto: Insumo Seguridad física – julio de 2025.

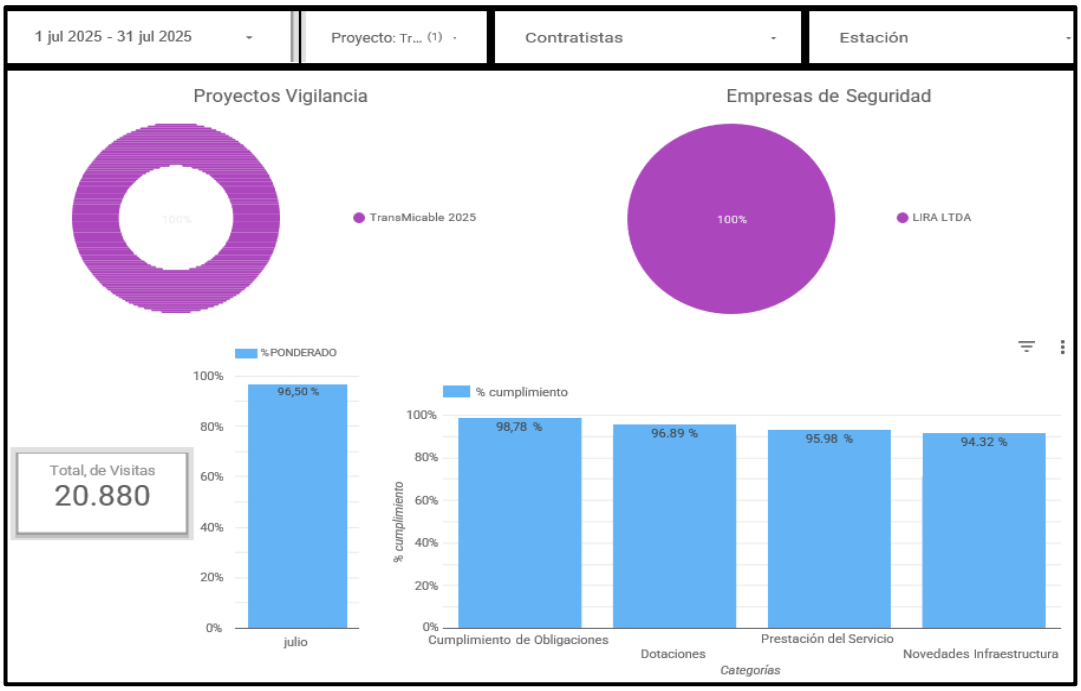
Durante el periodo comprendido entre el 01 y 31 de julio de 2025, la Dirección Técnica de Seguridad, a través del apoyo a la supervisión, llevó a cabo inspecciones constantes en los puestos del dispositivo de seguridad ubicados en las estaciones del Sistema TransMiCable. El objetivo principal de estas 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 al 31 julio de 2025 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 96,89%

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 95,98%.

3. El operador dio cumplimiento en cuanto al reporte oportuno de las novedades presentadas en la infraestructura del sistema, en un 94.32%.

4. De acuerdo con las visitas de campo realizadas se logra evidenciar que el operador dio cumplimiento de un 98.78% en cuanto al cumplimiento de las obligaciones.

Fuente: Plataforma Supervisión - Dirección Técnica de Seguridad

Calificación por Categoría

	created_at (Mes) / value_name / value			
	julio			
Categorías	BUENO	NO APLICA	REGULAR	MALO
Dotaciones	7.476	172	377	327
Prestación del Servicio	4.725	47	673	819
Cumplimiento de Obligaciones	153	3.982	24	17
Novedades Infraestructura	1.471	22	593	2
Total	**13.825**	**4.223**	**1.667**	**1.165**

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 96,50%

Plataforma CCO

El equipo en vía se encuentra trabajando con la plataforma del CCO, administrada por La Rolita, como herramienta centralizada para la documentación, seguimiento y gestión de hallazgos identificados durante las operaciones. A través de este sistema, se garantiza el registro estructurado de cada incidencia, permitiendo su trazabilidad y asegurando la notificación oportuna a las áreas responsables para la implementación de las acciones correctivas dentro del plazo establecido. Este proceso permite optimizar la toma de decisiones, mejorar la eficiencia operativa y

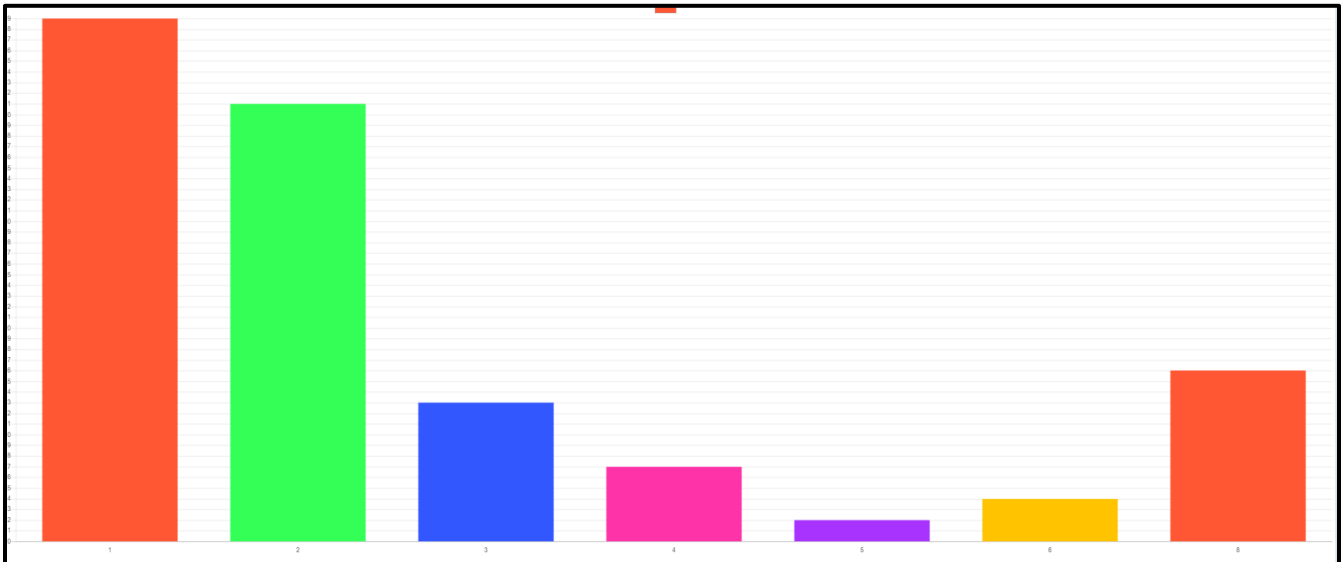
garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad. Para su adecuada gestión.

Los hallazgos se clasifican de la siguiente manera:

SERVICIO	DOTACION
El personal de vigilancia cumple con sus funciones	Armamento y munición
La cantidad de servicios es acorde a lo requerido	Equipo de Comunicación y batería de respaldo
Se cumple con el horario establecido para la prestación del servicio	Uniforme
La presentación personal es acorde a lo requerido	Carnet – placa
Los puestos de vigilancia están en orden y aseo (20 min)	Equipamiento
Se mantienen libres de elementos extraños los cuartos de equipos y garitas (20min)	Reflector - linterna
Se reportan novedades por parte del personal de vigilancia	Dispositivo digitalización información (dispositivos PDAs)
El diligenciamiento de la minuta se hace de manera correcta	Herramientas de apoyo
Se cumplen los cambios de personal de acuerdo con tiempos establecidos	
Las revistas de supervisión se cumplen de acuerdo con lo pactado	
El personal que realiza los recorridos en el Sistema está capacitado en el protocolo de uso del carril exclusivo	
No se evidencia control hacia los usuarios a través de los dispositivos de PDAs anti-evasión, sin entrar en conflicto.	
Se evidencia adecuado control de acceso al personal de mantenimiento, publicidad y demás agentes del Sistema, en especial en horario fuera de servicio	
Se evidencia que el personal cuenta con los descansos acordes con la ley	
Las revistas de supervisión se cumplen de acuerdo con lo pactado.	

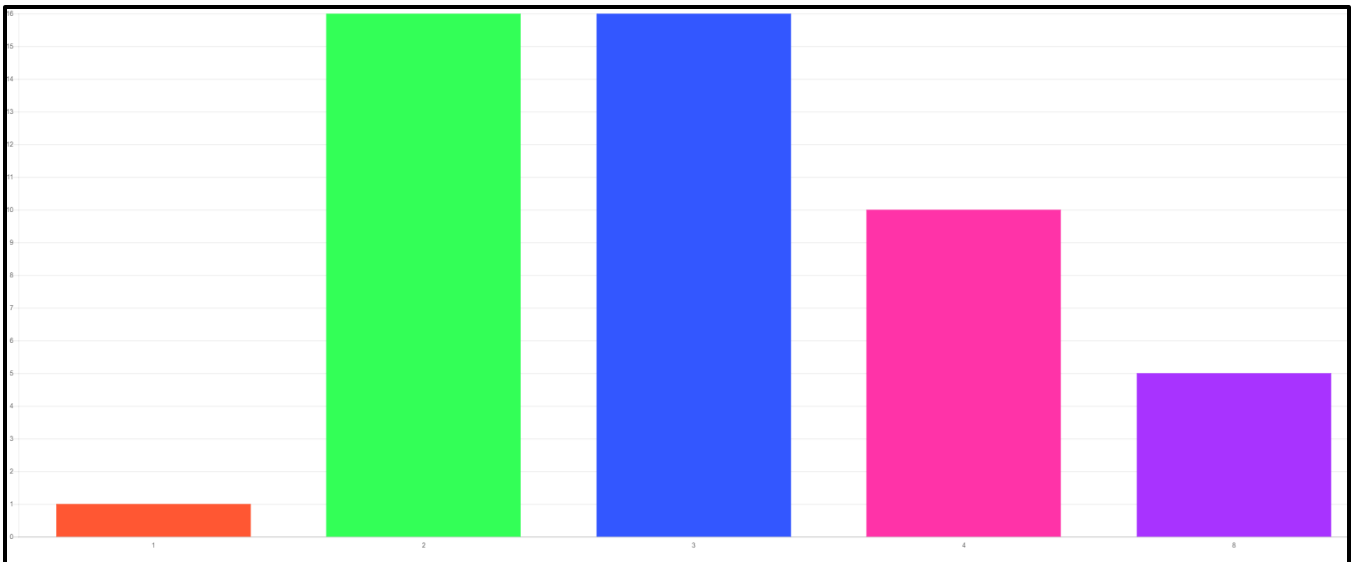
Tras el análisis realizado en el CCO, se ha determinado que se registran los siguientes ítems incumplidos en la categoría de Dotación y Prestación del Servicio:

Indicador Prestación del Servicio



Código	Descripción	Conteo de Desmarcados
1	El personal de vigilancia cumple con sus funciones	49
2	La cantidad de servicios es acorde a lo requerido	41
3	La presentación personal es acorde a lo requerido	13
4	Se cumple con el horario establecido para la prestación del servicio	7
5	Los puestos de vigilancia están en orden y aseo (20 min)	2
6	Se mantienen libres de elementos extraños los cuartos de equipos y garitas (20min)	4
8	El diligenciamiento de la minuta se hace de manera correcta	16

Indicador Dotación



Código	Nombre	Conteo de Desmarcados
1	Armamento y munición	1
2	Equipo de Comunicación y batería de respaldo	16
3	Uniforme	16
4	Carnets – placa	10
8	Herramientas de apoyo	5

Los incumplimientos han sido identificados y debidamente informados a tiempo, con el fin de que se subsanen de manera oportuna. Se han tomado las medidas necesarias para que sean corregidos cada uno de los aspectos señalados en la categoría de Dotación y Prestación del Servicio.

Proyectó: Maria Camila Rodriguez – Contratista Dirección Técnica de Seguridad