CARBYNE | Redefining Emergency Collaboration

# Reporte Mensual N°10

**Abril 2024**

**Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia**

**Alcaldía de Bogotá**

**07 de mayo 2024**

Presentado a:

**Ada Luz Sandoval Herazo**
**Supervisora del contrato**
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia – Bogotá

**Contenido**

*1. Resumen Ejecutivo ..... 3*

*2. Actividades desarrolladas durante este mes ..... 3*

**2.1. Acompañamiento uso del sistema ..... 3**

**2.2. Soporte ..... 4**

*3. Análisis y estadística de la aplicación ..... 5*

**3.1. Monitoreo con el fin de detectar actividades y condiciones inusuales y no autorizadas en puntos de entrada y salida ..... 5**

**3.2. Análisis de punto de red ..... 5**

**3.3. Uso de aplicaciones ..... 5**

**3.4. Intentos de intrusión no autorizada ..... 5**

**3.5. Métricas de rendimiento ..... 6**

**3.6. Informes de fallas con las acciones tomadas respectivamente ..... 7**

**3.7. Evaluación semanal de identificación de vulnerabilidades y atención de las mismas ..... 7**

**3.8. Indicadores de inactividad cuando el operador de la Sala Única de Recepción y/o agencias no utilice la herramienta ..... 8**

**3.9. Indicadores de disponibilidad e indisponibilidad del sistema ..... 8**

**3.10. Casos atendidos con el sistema ..... 8**

**3.11. Casos de uso notable ..... 10**

**3.12. Uso operacional y testimonios de operación ..... 12**

*4. Back up de información ..... 12*

*6. Reuniones ..... 13*

*7. Planeación próximo mes ..... 14*

*8. Observaciones ..... 14*

*9. Firmas ..... 14*

## 1. Resumen Ejecutivo

A continuación, se presenta un resumen de las actividades ejecutadas durante el mes de abril de 2024 del proyecto Carbyne para C4 Bogotá, las cuales estuvieron enfocadas en:

- Acompañamiento de uso operacional del sistema Carbyne en las diferentes agencias del C4.
- Soporte a la operación del sistema Carbyne.

## 2. Actividades desarrolladas durante este mes

### 2.1. Acompañamiento uso del sistema

Durante el mes de abril nuestro ingeniero en sitio ha dado acompañamiento al uso del sistema por parte de las diferentes agencias del C4, de acuerdo con el cronograma establecido por parte del C4.



*Figura 1. Equipo de BSW – Carbyne durante acompañamiento a la operación.*

Para la agencia MEBOG se ha enfatizado en las capacidades de video en vivo y conferencia de incidentes que posee la plataforma Carbyne y que pueden aportar un valor a la operación de la agencia. Igualmente, basado en la información obtenida durante el acompañamiento de uso en la agencia MEBOG, su análisis y resultados se han propuesto al C4 las siguientes acciones para mejoramiento y maximizar el uso por parte de la agencia MEBOG de la plataforma Carbyne:

- Sesiones conjuntas con personal de agencia MEBOG para conocer su operación y procesos en detalle, y así determinar en qué estaciones hay mayor flujo de casos y donde la plataforma Carbyne pueda aportar mayor valor.
- Sesiones de capacitación y sensibilización de uso de la plataforma Carbyne basada en las características y beneficios específicos que puede traerle a su operación, tales como video en vivo y conferencia de incidentes.
- Prueba piloto de la capacidad Carbyne Responder Connect en la agencia MEBOG que les permitirá conectar a las unidades en campo al caso mediante la visualización y el video en tiempo real del incidente.
- Reuniones para feedback con el personal de la agencia MEBOG para búsqueda de mejora continua en su operación con la plataforma Carbyne.

## 2.2. Soporte

- El 01 de abril se realizó la reinstalación de las licencias SUR1032, esto debido a que, durante las actividades de acompañamiento operacional, nuestro ingeniero en sitio evidenció que la aplicación de Carbyne no se encontraba instalada en la estación mencionada. Se ajustó la herramienta de Smart Detect y se verificó su funcionamiento.
- El 14 de abril de 2024, se recibió notificación vía correo electrónico solicitando verificación y soporte en las estaciones 1047, 1068, 1058, 1037, 1003, 1004 de Sala SUR en donde no se encontraba operativa la herramienta Carbyne y presenta el siguiente mensaje “c-LITE is already Running”. El equipo de soporte de BSW – Carbyne inicia con la investigación de lo reportado encontrando que el mensaje que aparece se debe a que la aplicación ya se inició

en segundo plano. Esto puede ser debido a que la aplicación Carbyne ya se está ejecutando en el usuario actual, o el anterior que inicio sesión desde Windows no cerró la aplicación Carbyne antes de cerrar la sesión en la estación. El día 15 de abril de 2024 nuestro ingeniero hace presencia en sitio y valida las estaciones informadas encontrándolas en correcto funcionamiento.

- El 23 de abril, se recibió notificación vía correo electrónico solicitando verificación y soporte en la estación CT19 ya que al parecer fue desinstalado Carbyne. Nuestro ingeniero en sitio procedió a validar la novedad encontrando que la estación informada correspondía con la estación SUR1019 y que está había sido formateada. Inmediatamente se procedió con la reinstalación de la licencia, se ajustó la herramienta de Smart Detect y se verificó su funcionamiento, quedando operativa nuevamente la estación.

## 3. Análisis y estadística de la aplicación

### 3.1. Monitoreo con el fin de detectar actividades y condiciones inusuales y no autorizadas en puntos de entrada y salida

No aplica.

### 3.2. Análisis de punto de red

No aplica.

### 3.3. Uso de aplicaciones

No aplica.

### 3.4. Intentos de intrusión no autorizada

Durante la semana no hubo intentos de intrusión no autorizada.

### 3.5. Métricas de rendimiento

A continuación, se presenta estadística de uso por agencia y licencia durante el mes de abril de 2024:

| Agencia | Eventos | Estación | Eventos |
|---|---|---|---|
| Bomberos | 163 | BOM6002 | 40 |
| | | BOM6005 | 123 |
| CRUE | 497 | CRU7002 | 43 |
| | | CRU7009 | 94 |
| | | CRU7011 | 36 |
| | | CRU7013 | 35 |
| | | CRU7014 | 65 |
| | | CRU7015 | 18 |
| | | CRU7016 | 1 |
| | | CRU7019 | 8 |
| | | CRU7020 | 79 |
| | | CRU7021 | 51 |
| | | CRU7022 | 65 |
| | | CRU7028 | 1 |
| | | CRU7030 | 1 |
| IDIGER | 4 | IDG5003 | 2 |
| | | IDG5004 | 2 |
| MEBOG | 14 | CAD4007 | 0 |
| | | CAD4020 | 0 |
| | | CAD4030 | 1 |
| | | CAD4038 | 13 |
| | | SUR1060 | 0 |
| Movilidad | 2 | MOV EQUIPO-18 | 0 |
| | | MOV M23ECGT04PX2W2 | 1 |
| | | MOV8011 | 1 |

| Agencia | Eventos | Estación | Eventos | Estación | Eventos |
|---|---|---|---|---|---|
| SUR | 98895 | SUR1002 | 1114 | SUR1035 | 2725 |
| | | SUR1003 | 724 | SUR1036 | 1741 |
| | | SUR1004 | 916 | SUR1037 | 505 |
| | | SUR1005 | 2569 | SUR1039 | 116 |
| | | SUR1006 | 856 | SUR1040 | 3194 |
| | | SUR1009 | 2659 | SUR1041 | 154 |
| | | SUR1010 | 1781 | SUR1043 | 2076 |
| | | SUR1011 | 3141 | SUR1047 | 996 |
| | | SUR1012 | 2907 | SUR1049 | 5018 |
| | | SUR1013 | 2103 | SUR1050 | 2613 |
| | | SUR1014 | 3291 | SUR1052 | 1543 |
| | | SUR1019 | 1504 | SUR1053 | 2203 |
| | | SUR1020 | 2389 | SUR1055 | 5791 |
| | | SUR1021 | 6103 | SUR1056 | 1530 |
| | | SUR1022 | 2828 | SUR1058 | 987 |
| | | SUR1023 | 3278 | SUR1065 | 5469 |
| | | SUR1024 | 3463 | SUR1071 | 19 |
| | | SUR1025 | 4671 | SUR1080 | 1991 |
| | | SUR1028 | 1143 | SUR1084 | 9 |
| | | SUR1032 | 101 | SUR1086 | 2060 |
| | | SUR1033 | 858 | SUR1088 | 2677 |
| | | SUR1034 | 5252 | SUR1089 | 1827 |

### 3.6. Informes de fallas con las acciones tomadas respectivamente

Durante el mes no se presentaron fallas.

### 3.7. Evaluación semanal de identificación de vulnerabilidades y atención de las mismas

Durante la semana no se presentaron vulnerabilidades.

### 3.8. Indicadores de inactividad cuando el operador de la Sala Única de Recepción y/o agencias no utilice la herramienta

A continuación, se presenta gráfica donde se puede evidenciar, sobre el total de las licencias del proyecto, el número total de licencias activas durante el mes:




*Imagen 1: Número total de licencias activas durante abril de 2024.*

### 3.9. Indicadores de disponibilidad e indisponibilidad del sistema

Durante la semana la disponibilidad del sistema ha sido del 100%.

### 3.10. Casos atendidos con el sistema

A continuación, se detalla el total de los casos atendidos por cada una de las agencias, desde el 01 hasta el 30 de abril del año 2024:

*Tabla 1. Total casos atendidos por agencias – abril de 2024*

| Agencia | | Total, de casos atendidos |
|---|---|---|
| **1.** | SUR | 98.895 |
| **2.** | CRUE | 497 |
| **3.** | MEBOG | 14 |
| **4.** | Movilidad | 2 |
| **5.** | Bomberos | 163 |
| **6.** | IDIGER | 4 |
| **TOTAL** | | **99.575** |

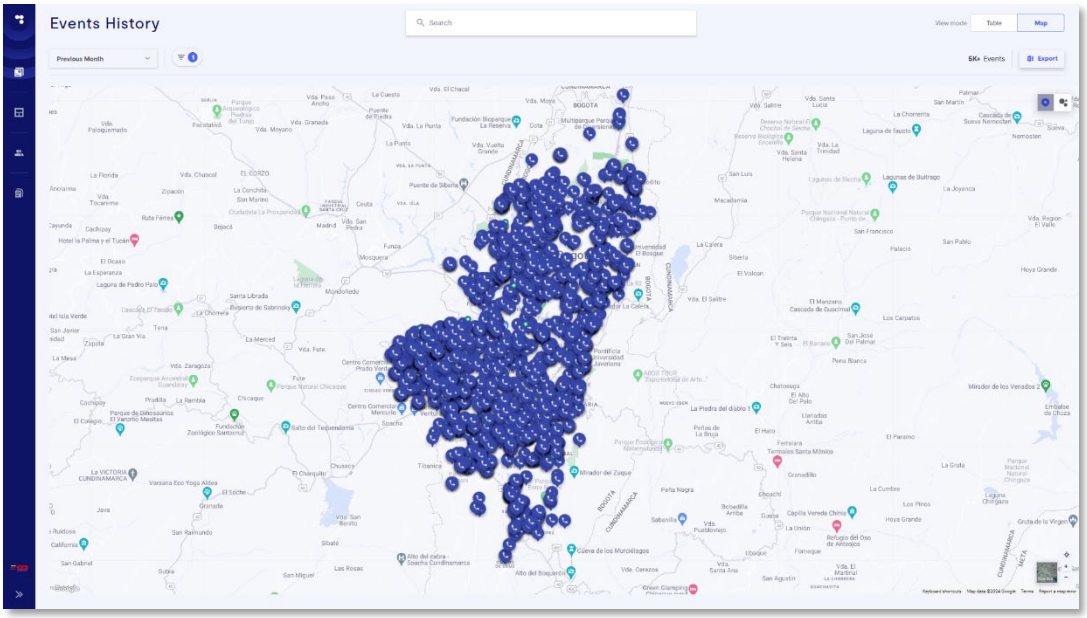



*Imagen 2: Ubicación geográfica de los casos atendidos abril de 2024.*

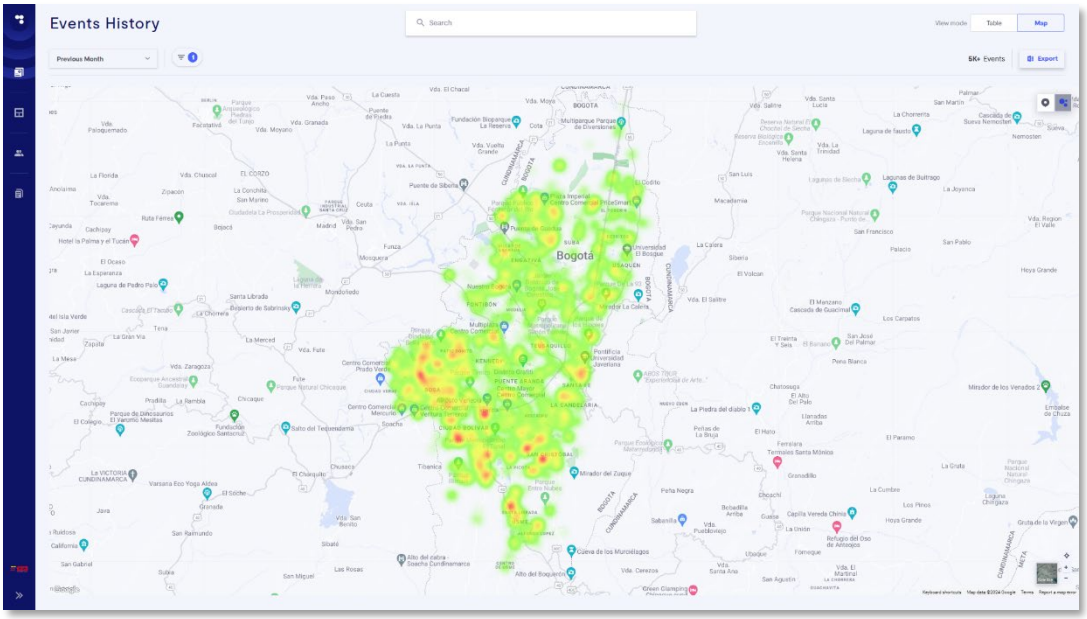



*Imagen 3: Mapa de calor procedencia de los casos abril de 2024.*

### 3.11. Casos de uso notable

Los siguientes fueron algunos de los casos de uso notable que se atendieron durante el mes de abril de 2024:

*Tabla 2. Casos de uso notable – abril 2024.*

| # | Datos | Situación | Resolución |
|---|---|---|---|
| 1 | ID: 44895293<br>Fecha: Apr-27-2024<br>Hora: 13:06:32<br>Agencia: SUR<br>Estación: SUR1032<br>**Situación: Violencia Intrafamiliar** | Menor de edad se comunica con la línea de emergencias 123 de Bogotá reportando que su padre está muy alterado, no sabe la dirección del lugar donde requiere la ayuda de policía. | Operador de sala SUR haciendo uso de CARBYNE logra determinar de manera precisa la ubicación de donde requieren la asistencia y poder así gestionar con la agencia de MEBOG la ayuda hacia la ubicación. |
| 2 | ID: 44127968<br>Fecha: Apr-14-2024<br>Hora: 08:44:40<br>Agencia: SUR<br>Estación: SUR1003<br>**Situación: Maltrato a la Mujer** | Mujer indica que su pareja la tiene retenida y la golpea, no puede hablar por temor a que su atacante se dé cuenta que llama a la línea de emergencias, en un inicio no logra dar una dirección exacta de donde ocurren los hechos. | Operador de sala SUR entendiendo la urgencia de comunicación con la llamante hace uso de CARBYNE y así logra tener una comunicación por medio del chat silencioso y determinar la ubicación de la llamante para gestionar la ayuda con Policía nacional. |
| 3 | ID: 43897159<br>Fecha: Apr-10-2024<br>Hora: 14:03:57<br>Agencia: SUR<br>Estación: SUR1032<br>**Situación: Riña Familiar** | Mujer mayor se comunica con la línea de emergencias reportando que presenta agresiones físicas y requiere apoyo de policía, no logra dar una dirección para atender la emergencia. | Operador de sala SUR haciendo uso de CARBYNE con la llamante y a través del chat silencioso logra dar instrucciones para activar localización y así gestionar la ayuda con la agencia correspondiente según protocolo. |
| 4 | ID: 44259886<br>Fecha: Apr-16-2024<br>Hora: 13:02:49<br>Agencia: SUR<br>Estación: SUR1012<br>**Situación: Comunidad Atrapa ladrón** | Se comunican con la línea 123 que tienen retenido a un presunto ladrón en una zona verde de un conjunto residencial, llamante indica no saber ubicación o nombre del conjunto. | Operador de sala SUR haciendo uso de la herramienta CARBYNE con el llamante logra determinar de manera precisa la ubicación de donde se presentan los hechos y así puede gestionar el incidente con la agencia correspondiente. |
| 5 | ID: 44625633<br>Fecha: Apr-22-2024<br>Hora: 16:34:43<br>Agencia: Bomberos<br>Estación: BOM6002<br>**Situación: Árbol Caído** | Se comunican a la línea de emergencias de Bogotá reportando un árbol caído debido a las condiciones del clima y que se ven afectados varios vehículos. | Agencia Bomberos toma el incidente y haciendo uso de la herramienta CARBYBE con el llamante logran ver en tiempo real a través del video en vivo el tipo de árbol que presenta la caída, así como los vehículos afectados. |

| # | Datos | Situación | Resolución |
|---|---|---|---|
| 6 | ID: 43803807<br>Fecha: Apr-08-2024<br>Hora: 17:35:13<br>Agencia: Bomberos<br>Estación: BOM6005<br>**Situación: Vehículo Volcado** | Se comunican con la línea de emergencias de Bogotá, que un vehículo pierde el control y resulta volcado en la mitad de la vía. | Desde la agencia Bomberos hacen uso de CARBYNE con el llamante y así por medio del video en vivo logran ver en tiempo real la emergencia, así como el tipo de vehículo para poder despachar la unidad hacia la ubicación para atender el incidente. |
| 7 | ID: 44048667<br>Fecha: Apr-13-2024<br>Hora: 04:03:39<br>Agencia: Bomberos<br>Estación: BOM6005<br>**Situación: Accidente de tránsito** | Se comunican con la línea 123 reportando el accidente de tránsito entre dos vehículos en el cual uno cae desde el puente vehicular dejando atrapado a su conductor. | Bomberos toma el incidente y haciendo uso de CARBYNE logran ver el tipo de vehículo que presentó el accidente y requiere la atención a la emergencia. Bomberos hace presencia en el lugar y hacen la extracción del cuerpo del conductor lamentablemente ya sin vida debido al fuerte golpe. |
| 8 | ID: 43493310<br>Fecha: Apr-03-2024<br>Hora: 12:56:00<br>Agencia: CRUE<br>Estación: CRU7013<br>**Situación: Menor Desmayada** | Se comunican a la línea 123 de Bogotá reportando que una menor de edad presenta desmayos y respiración rápida. | CRUE toma el incidente y haciendo uso de la Herramienta CARBYNE logra ver el estado de la menor y la sintomatología que presenta para así poder dar instrucciones al llamante del manejo de la emergencia. |
| 9 | ID: 43916058<br>Fecha: Apr-10-2024<br>Hora: 20:21:47<br>Agencia: CRUE<br>Estación: CRU7022<br>**Situación: Bebé en Paro** | Llaman a la línea 123 de Bogotá reportando que una bebé de meses de nacida no respira y requiere traslado urgente a un hospital. | Agencia CRUE toma el incidente y haciendo uso de la herramienta CARBYNE con la llamante logra ver en tiempo real el estado del menor, así mismo dan indicaciones a la familia de cómo hacer un masaje cardio pulmonar a la menor mientras llega la ambulancia despachada con prioridad hacia la ubicación. |
| 10 | ID: 44365908<br>Fecha: Apr-18-2024<br>Hora: 09:29:23<br>Agencia: CRUE<br>Estación: CRU7014<br>**Situación: Bebé con convulsiones** | Se comunican con la línea de emergencias de Bogotá reportando que un bebé presenta espasmos musculares al parecer producto de convulsiones. | CRUE toma el incidente transferido desde sala SUR y por medio del video en vivo de la aplicación CARBYNE logran ver el estado del menor y así mismo dar instrucción a los padres del debido manejo de la emergencia mientras llega a su ubicación la unidad despachada para atender la emergencia. |

### 3.12. Uso operacional y testimonios de operación

- Agencia SUR: Operador de SUR nos comunica le eficacia y utilidad de la herramienta CARBYNE a la hora de atender el incidente 44127968 ya que debido al tipo de incidente fue necesario el uso de chat silencioso para la comunicación con la llamante.
- Agencia Bomberos: Bombero de sala de radios nos comenta que gracias al uso de la herramienta CARBYNE pudieron observar la afectación y el tipo de árbol caído y así poder determinar la unidad de atención al incidente 44625633.
- Agencia CRUE: Jefe de turno del CRUE nos informa que gracias al video en vivo de la herramienta CARBYNE pudieron dar instrucciones para hacer masajes cardio respiratorios a una bebé mientras llega la ambulancia para trasladar la menor a un centro asistencial en el caso 43916058.
- Agencia CRUE: Operadora de línea TARM en CRUE nos informa la utilidad de la herramienta CARBYNE a la hora de atender esta emergencia del incidente 44365908 ya que pudieron ver en tiempo real el estado del menor y así dar instrucciones de manejo a la madre mientras llegaba al lugar el recurso despachado para atender la emergencia.

## 4. Back up de información

El back-up / respaldo de información del mes de abril de 2024 ya se encuentra generado y listo.

## 5. Asuntos técnicos

| | Fecha | Situación | Solución | Estado actual |
|---|---|---|---|---|
| **1** | 14/04/2024 | Error "c-LITE is already Running" | El equipo de soporte de BSW – Carbyne inicia con la investigación de lo reportado encontrando que el mensaje que aparece se debe a que la aplicación ya se inició en segundo plano. Esto puede ser debido a que la aplicación Carbyne ya se está ejecutando en el usuario actual, o el anterior que inicio sesión desde Windows no cerró la aplicación Carbyne antes de cerrar la sesión en la estación. El día 15 de abril de 2024 nuestro ingeniero hace presencia en sitio y valida las estaciones informadas encontrándolas en correcto funcionamiento. | Caso 11858 – Cerrado |
| **2** | 23/04/2024 | Desinstalación de aplicativo | Nuestro ingeniero en sitio procedió a validar la novedad encontrando que la estación informada correspondía con la estación SUR1019 y que está había sido formateada. Inmediatamente se procedió con la reinstalación de la licencia, se ajustó la herramienta de Smart Detect y se verificó su funcionamiento, quedando operativa nuevamente la estación. | Caso 12011 – Cerrado |

## 6. Reuniones

Durante el mes de abril de 2024 se participó en las siguientes reuniones:

- Se llevó a cabo la reunión de seguimiento mensual el día 11 de abril, se entablaron temas como el apoyo al seguimiento de uso de Carbyne en las diferentes agencias, proceso de integración entre Carbyne y PremierOne (CAD), matriz de escalamiento ante alerta del uso de las licencias, y reporte de estado de las licencias en tiempo real.

## 7. Planeación próximo mes

Dando continuidad al desarrollo del proyecto, para el siguiente mes están programadas las siguientes actividades:

- Acompañamiento durante el uso operacional del sistema.

## 8. Observaciones

Hemos recibido vía correo electrónico solicitud de cotización para lo cual hemos propuesto tener una reunión para entender los requerimientos específicos del C4 en términos de cantidades de licencias y de capacidades nuevas para el próximo periodo del proyecto Carbyne y a la fecha nos encontramos a la espera de programación de esta.

## 9. Firmas

Confirmamos el contenido de este informe:




**Guy Sandomirsky**
Representante Legal
Blue Skies World Colombia S.A.S.