CARBYNE | Redefining Emergency Collaboration

Informe Mensual N°10

Junio 2024

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION DE MEDELLIN

08 de julio 2024

Presentado a:

Ana Carolina Ospina Olaya
Supervisora del contrato
Secretaría de Seguridad y Convivencia – Medellín

Contenido

1. Actividades desarrolladas durante este mes 3

2. Análisis y estadística de la aplicación 5

2.1. Casos atendidos con el sistema 5

2.2. Mapa de casos 8

2.3. Casos de uso notable 9

2.4. Uso operacional y testimonios de operación 11

3. Asuntos técnicos 12

4. Planeación próximo mes 12

5. Firmas 12

1. Actividades desarrolladas durante este mes

A continuación, se presenta un resumen de las actividades ejecutadas durante el mes de junio de 2024 del proyecto Carbyne para el SIES-M, las cuales estuvieron enfocadas en:

- Continuamos realizando capacitación (On-Job training) para los nuevos operadores que ingresan a la agencia de recepción de llamadas en el uso de la herramienta C-Live Universe de Carbyne.



Figura 1. Personal BSW – Capacitación Carbyne (On job training) personal nuevo agencia NUSE.



Figura 2. Personal BSW – Capacitación Carbyne (On job training) personal nuevo agencia NUSE.

- Instalación de licencia de Carbyne en el computador de la coordinadora de agencias con el fin de realizar pruebas para un nuevo protocolo de recepción de casos relacionado con el abuso a menores de edad.



Figura 3. Personal BSW – Acompañamiento y resolución de dudas con la coordinadora de agencias.

- Visita técnica por parte del equipo de Carbyne México y Carbyne Estados Unidos con el objetivo de realizar validaciones técnicas que nos permitan seguir generando la satisfacción de nuestros clientes dentro del SIES-M.



Figura 4. Personal BSW – Resolución de dudas y acompañamiento del personal antiguo en el uso de la herramienta Carbyne.

- Capacitación al nuevo coordinador de la Agencia NUSE. Se proporciona información sobre el funcionamiento de Carbyne y sugerimos algunos consejos operacionales y herramientas que le ayudaran a sacarle el máximo provecho a la herramienta.



Figura 5. Verificación de alcances que tiene la aplicación de C-Live Universe de Carbyne en compañía del nuevo coordinador de la agencia NUSE.

2. Análisis y estadística de la aplicación

2.1. 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 junio del año 2024:

Tabla 1. Total casos atendidos por agencias – Junio 2024.

Agencia		Total, de casos atendidos
1.	Recepción	72.020
2.	Salud	1319
3.	Social	83
4.	Mujer AMVA	21
5.	Mujer	13
6.	Ambiental	0
7.	DAGRD	20
8.	PONAL	58
TOTAL		73.534

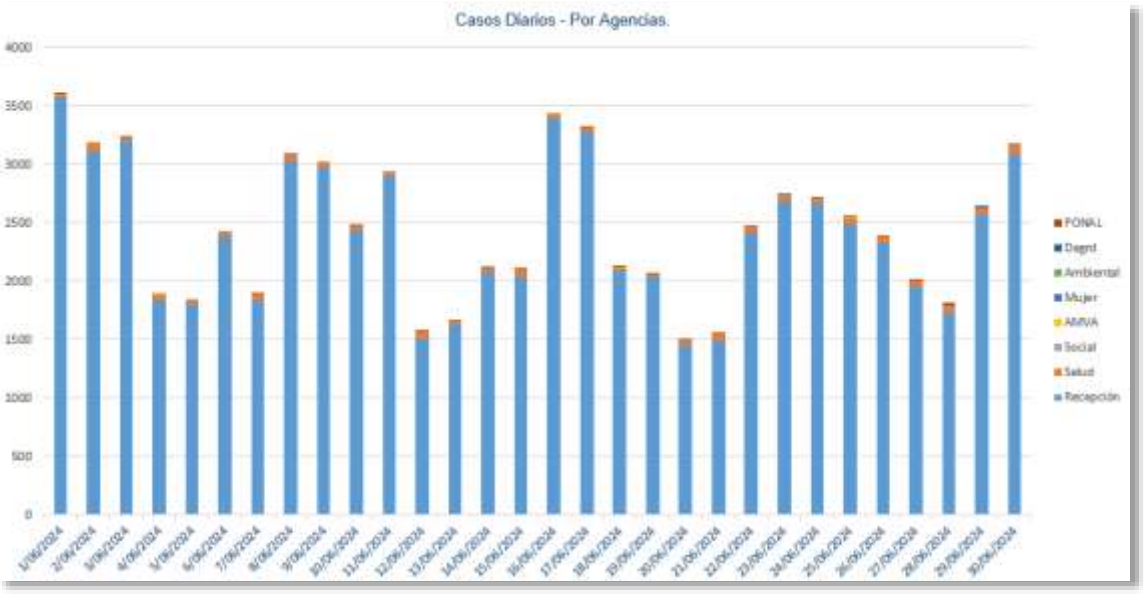


Figura 6. Casos diarios SIES-M – Junio de 2024.

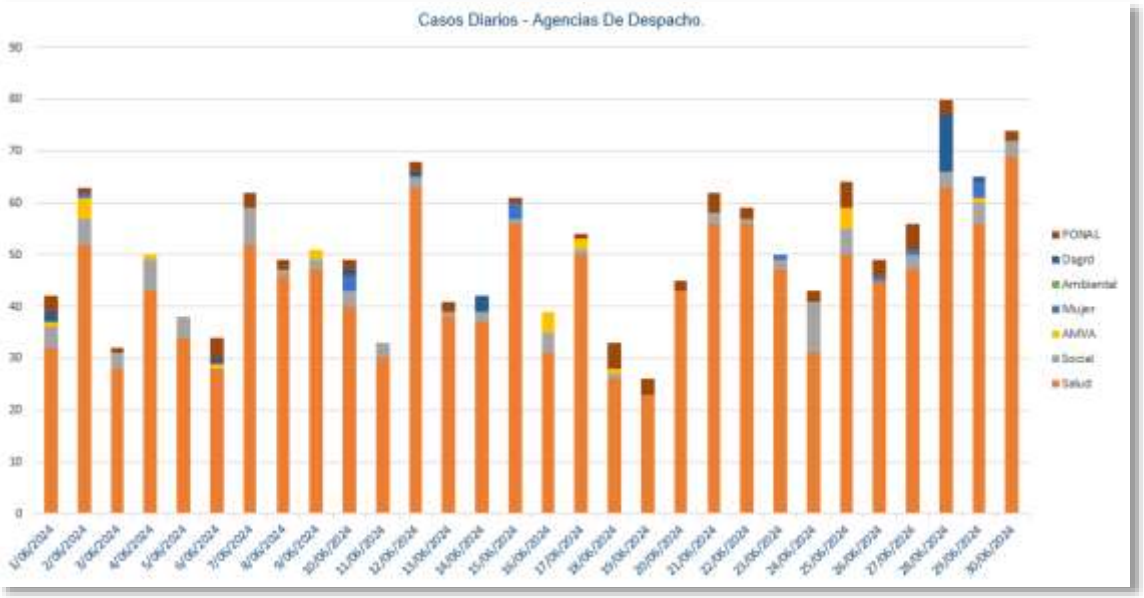


Figura 7. Casos diarios agencias de despacho – Junio de 2024.

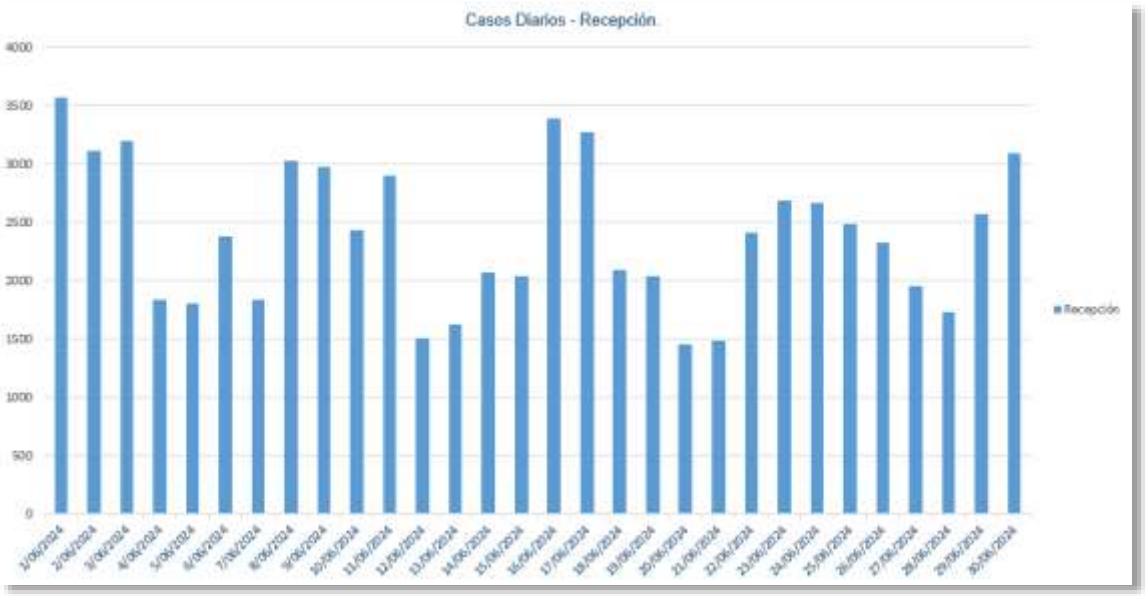


Figura 8. Casos diarios área recepción – Junio de 2024.

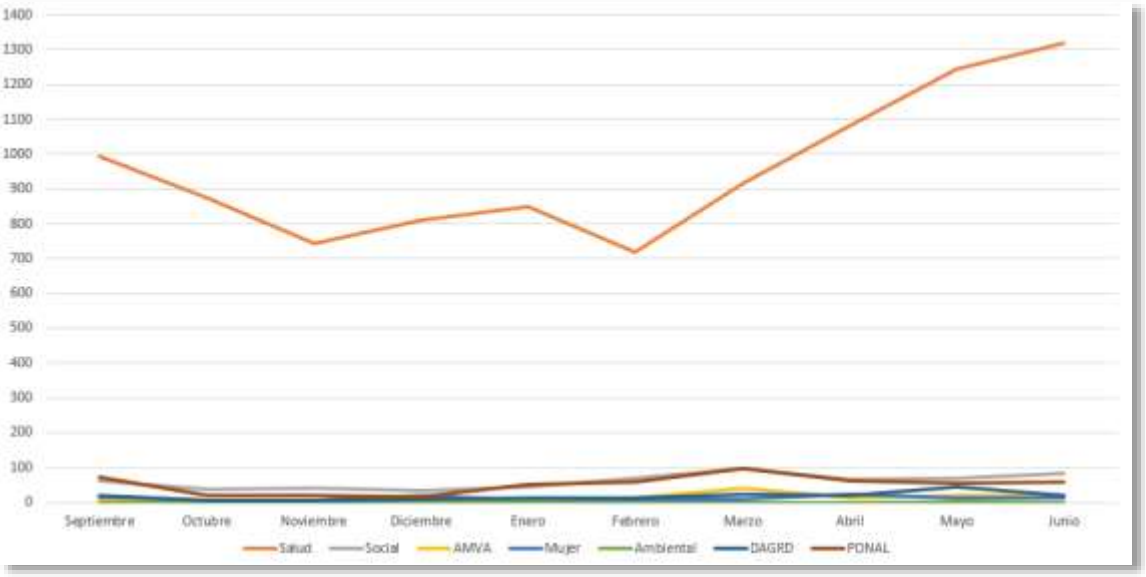


Figura 9. Comparativo por agencias desde septiembre del 2023 hasta junio del 2024.

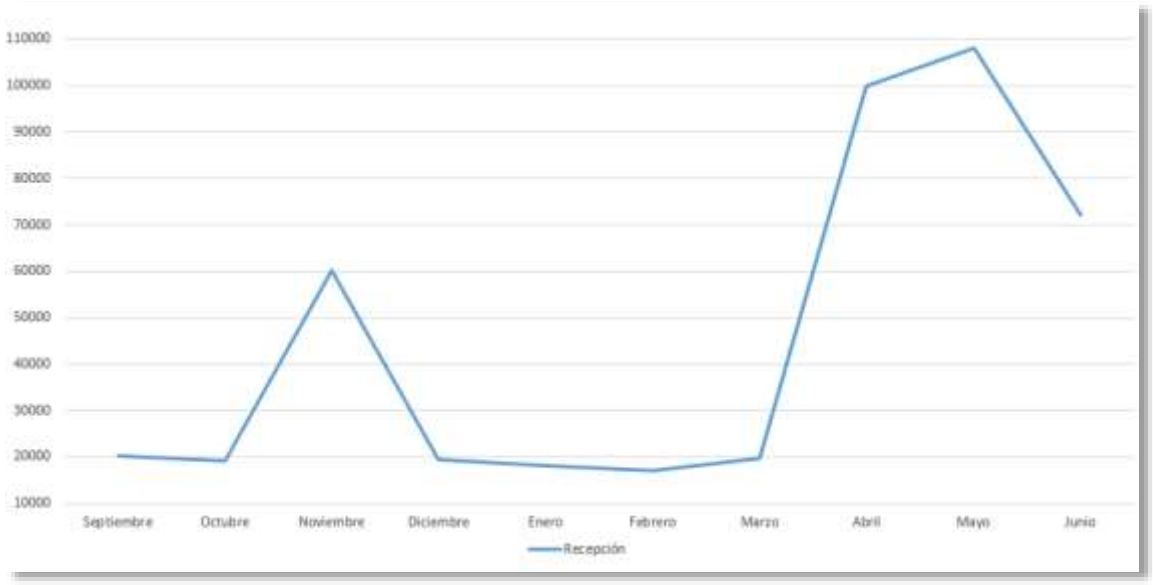


Figura 10. Comparativa área de recepción desde septiembre del 2023 hasta junio del 2024.

2.2. Mapa de casos

Las siguientes imágenes, extraídas del sistema, muestran la ubicación geográfica de los casos atendidos durante el mes de junio del 2024:

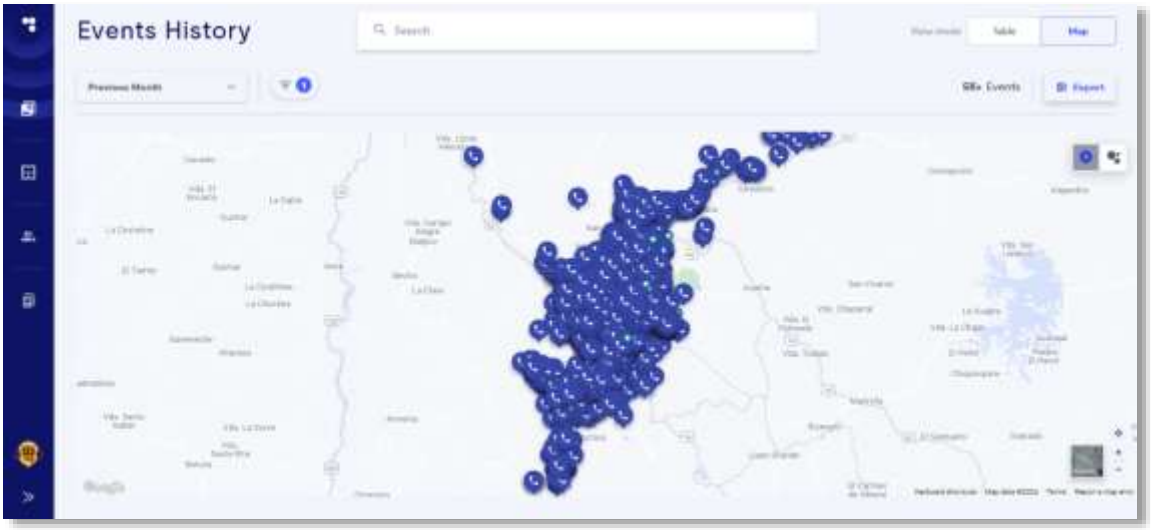


Figura 116. Ubicación geográfica procedencia de los casos – Junio de 2024.

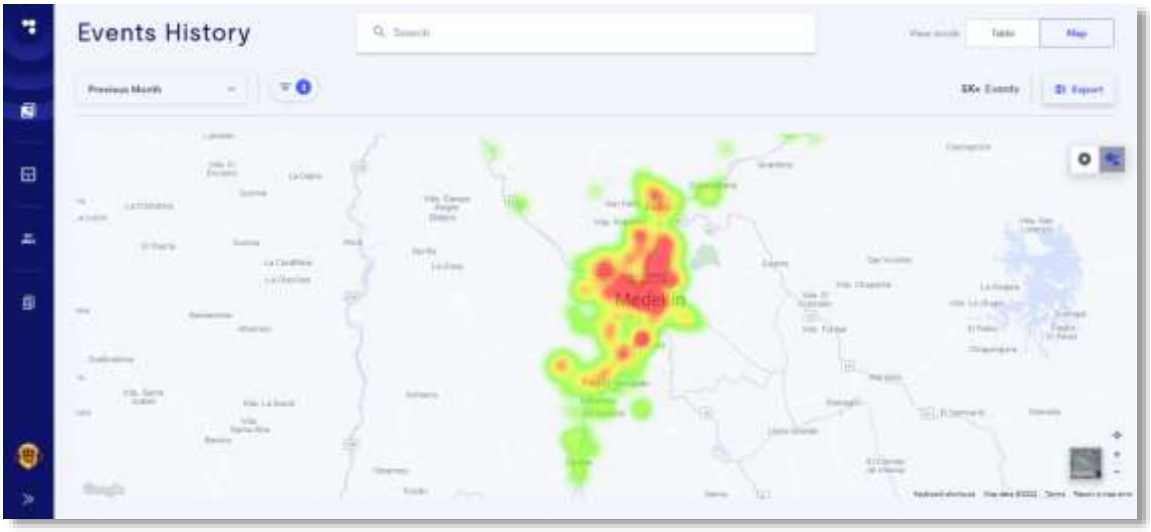


Figura 12. Mapa de calor procedencia de los casos – Junio de 2024.

2.3. Casos de uso notable

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

Tabla 2. Casos de uso notable – Junio 2024.

#	Datos	Situación	Resolución
1	ID: 47140381 Fecha: 01/06/2024 Hora: 04:04:00 Agencia: Salud05 **Situación: Emergencia médica.**	Se comunican para reportar una emergencia médica. Indica que su hermana acaba de dar a luz en su vivienda y el bebe tiene signos vitales muy débiles. Solicitan una ambulancia urgentemente.	Se realiza verificación por medio de video de CARBYNE. Se observa a la madre del niño en compañía de varias personas y el bebe. Se realiza despacho de ambulancia como prioridad roja desde unidad hospitalaria de belén.
2	ID: 47224200 Fecha: 02/06/2024 Hora: 05:23:29 Agencia: Salud05 **Situación: Intento de suicidio.**	Reporta un accidente con su pareja. Llamante indica que en el momento está teniendo ideas suicidas. Solicita acompañamiento de una ambulancia.	Se realiza verificación del caso por medio de CARBYNE. Manifiesta que tuvo una discusión con la pareja y que empezó a tener este comportamiento. Se realiza valoración con el área de social.
3	ID: 47522019 Fecha: 07/06/2024 Hora: 15:09:20 Agencia: Bello **Situación: Accidente de tránsito con lesionados.**	Se presenta un grave accidente de tránsito en el municipio de bello. Un bus de servicio público se queda sin frenos y choca con una vivienda. Solicitan acompañamiento del personal de salud y de tránsito en el lugar.	Verifican el caso por medio del video proporcionado por CARBYNE. Hay un motociclista implicado en el incidente. Dos personas terminan lesionadas y una de gravedad. Se transfiere el caso a las unidades encargadas.

#	Datos	Situación	Resolución
4	ID: 47983603 Fecha: 14/06/2024 Hora: 12:08:16 Agencia: Salud05 **Situación: Emergencia médica.**	Ciudadana informa que se estaba realizando una excavación y un trabajador quedo atrapado bajo un alud de tierra. Solicitan una ambulancia ya que se encuentra mal de salud.	Se observa el incidente por medio de Carbyne. A pesar de que se activaron los protocolos de rescate y lo sacaron el masculino presento trauma lumbar. Se despacha ambulancia desde Explora para valoración.
5	ID: 48242791 Fecha: 18/06/2024 Hora: 08:55:00 Agencia: Salud05 Situación: **Emergencia médica**.	Un ciudadano se cae desde un árbol de aproximadamente 10 metros. Solicitan asistencia médica ya que parece tiene una fractura en su brazo y está sangrando mucho.	Verificación del caso por medio del video proporcionado por CARBYNE. Fractura en brazo con difícil acceso para traslado en ambulancia. Solicitan acompañamiento de bomberos. Direccionado a clínica CES.
6	ID: 48477311 Fecha: 22/06/2024 Hora: 07:35:15 Agencia: SUPPONAL01 **Situación: Intento de suicidio.**	Llamantes manifiestan que iban caminando por el lugar y observan a un sujeto intentando prenderse en llamas. Solicitan cuadrante y una ambulancia.	Se realiza verificación por medio de video de CARBYNE. Lastimosamente ya es muy tarde y la persona muere incinerada en el lugar. Se informa a unidades de SIJIN para que atiendan el caso.
7	ID: 48608485 Fecha: 24/06/2024 Hora: 06:54:26 Agencia: Belén **Situación: Persona lesionada.**	Informan de masculino lesionado con varias heridas en todo su cuerpo y sangrado. Solicitan acompañamiento de la policía y una ambulancia para atender sus heridas.	Verifican la situación por medio de video de CARBYNE. Ciudadano se encuentra drogado y en estado de embriaguez. No acepta atención en salud. Es trasladado al CAI de Belén.
8	ID: 48721308 Fecha: 26/06/2024 Hora: 04:52:15 Agencia: SUPPONAL01 **Situación: Accidente metro cable.**	Manifiestan que la cabina del metro colapso, no sabe si hay heridos. Llega informe directamente desde el metro por radio. Había personas en la cabina. Es un caso de atención prioritaria.	Se verifica el caso por medio de video de CARBYNE. Se despachan unidades de bomberos y ambulancias disponibles en el momento. Se realiza el traslado a varios centros médicos al personal accidentado.
9	ID: 48793666 Fecha: 27/06/2024 Hora: 12:53:57 Agencia: Recepcion22 **Situación: Violencia contra la mujer.**	Se comunica para reportar agresiones de su expareja. Informa que recibe amenazas de muerte y necesita protección. Solicita policía en el sitio.	Se realiza verificación por medio de CARBYNE. Se asigna el caso a mujer quienes realizan asesoría vía telefónica. Se activa ruta de comisaria de familia para su protección y denuncia de su pareja.
10	ID: 48848052 Fecha: 28/06/2024 Hora: 11:43:02 Agencia: Dagrd02 **Situación: Desplome de tierra.**	Se comunican para reportar un desplome de tierra. Indica que por las fuertes lluvias se desprendió una porción de tierra cerca a la residencia y genero daños estructurales. Solicitan asesoría.	Se observa por medio de video de CARBYNE la situación. La vivienda cuenta con daños importantes en su estructura. Se brinda asesoría al ciudadano.

2.4. Uso operacional y testimonios de operación

- Coordinador CRUE:

"*Nuestra agencia es una de las que más incidentes gestiona mensual y anualmente en el 123 Medellín, y Carbyne ha resultado fundamental para varios objetivos e incidentes específicos. Carbyne nos ha permitido identificar rápidamente el sitio donde se encuentra la persona que reporta el incidente. Además, la capacidad de visualizar al paciente por vídeo ha sido crucial cuando el personal médico tiene dudas sobre la enfermedad o el trauma que presenta. Esta funcionalidad no solo nos permite evaluar mejor la situación, sino también brindar apoyo en primeros auxilios al ciudadano, acompañante o paciente, mientras llega la ambulancia.*"

3. Asuntos técnicos

Tabla 3. Asuntos técnicos durante el mes de Junio– 2024.

	Fecha	Situación	Solución	Estado actual
1	29/06/2024	La herramienta c-Live Universe de Carbyne presenta inconvenientes en su funcionamiento. Aparecen problemas de red a la hora de realizar su ejecución.	Después de indagar con ayuda de mesa de ayuda. Se concluye que es problema corresponde al problemas con el firewall del SIES-M. Se escala el inconveniente con el área encargada y posteriormente se soluciona.	Solucionado.

4. Planeación próximo mes

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

- Acompañamiento de uso del sistema en las diferentes agencias del SIES-M.

5. Firmas

Confirmamos los contenidos de este informe:



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