INOVISEC

CARBYNE | Redefining Emergency Collaboration

# Informe Mensual N°15

**Noviembre 2025**

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

**DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION DE MEDELLIN**

**10 de diciembre 2025**

Presentado a:

**Luis Fernando García Gómez**
**Supervisor del contrato**
Secretaría de Seguridad y Convivencia – Medellín

*Contenido*

*1. Resumen ejecutivo ..... 3*

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

**2.1. Acompañamiento operativo ..... 3**

**2.2. Acompañamiento técnico ..... 4**

*3. Estadística de uso del sistema: ..... 8*

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

**3.2. Mapa de casos ..... 11**

**3.3. Casos de uso notable ..... 12**

**3.4. Comentarios de la operación ..... 13**

*4. Asuntos técnicos: ..... 14*

*5. Planeación próximo mes: ..... 15*

*6. Firmas: ..... 15*

## 1. Resumen ejecutivo

Durante el mes de noviembre de 2025 se desarrollaron actividades de acompañamiento técnico y operativo enfocadas en la optimización continua de la plataforma Carbyne dentro del SIES-M. Se brindó soporte directo a la operación, se gestionaron casos de soporte activos, se implementaron correcciones a través de la actualización Carbyne APEX v6.50.24, y se fortaleció el equipo de trabajo con la incorporación de un nuevo Customer Success Manager (CSM) encargado de robustecer la gestión operativa y la experiencia de usuario. Asimismo, se verificaron casos de uso notables en la funcionalidad Bridge, que serán utilizados para divulgación estratégica por parte del equipo de Comunicaciones de la Secretaría, resaltando el impacto positivo de Carbyne en la atención de emergencias. Finalmente, se desarrollaron jornadas de capacitación presenciales y virtuales para toda la operación del SIES-M con el fin de socializar la nueva interfaz de usuario, garantizando su correcta apropiación y un uso eficiente de las nuevas capacidades técnicas del sistema. Estas acciones consolidan el compromiso continuo de Carbyne con la mejora operativa, el fortalecimiento técnico y la construcción de una plataforma cada vez más estable, intuitiva y preparada para las necesidades del sistema 123 de Medellín.

## 2. Actividades desarrolladas durante este mes:

### 2.1. Acompañamiento operativo

**Acompañamiento a la operación en general**

Durante todo noviembre se mantuvo un acompañamiento permanente a la operación del SIES-M, orientado a garantizar la estabilidad del sistema y atender de manera inmediata los requerimientos funcionales del personal operativo.

Las actividades ejecutadas incluyeron:

- Resolución de dudas de funcionamiento vinculadas a módulos operativos de Carbyne.
- Verificación técnica y operativa de casos reportados a Mesa de Ayuda.
- Validación de comportamientos anómalos asociados al flujo de llamadas, módulo Bridge y consulta de casos.

- Monitoreo del desempeño de la nueva interfaz instalada el mes anterior, evaluando su impacto en los tiempos de respuesta operativa.

Este acompañamiento permitió mantener la continuidad operativa del sistema y mitigar incidentes antes de que afectaran el rendimiento de la plataforma.

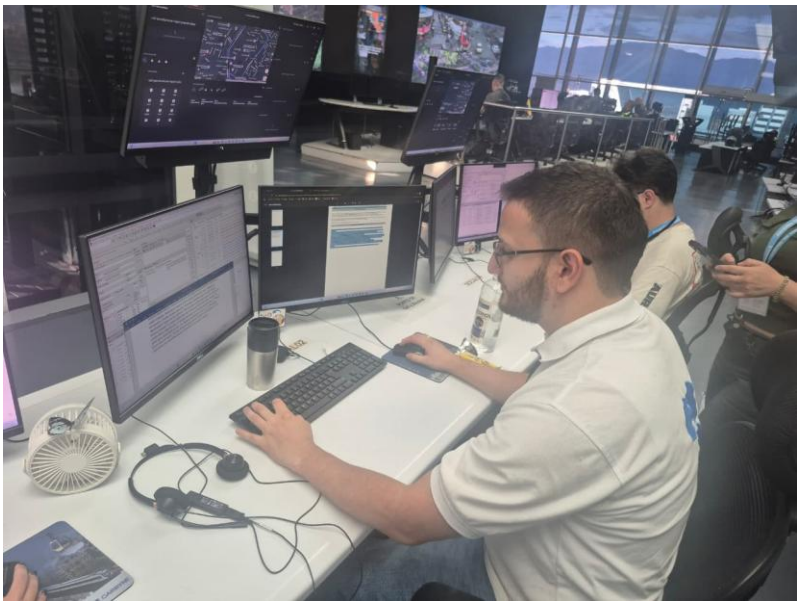


*Ilustración 1. Acompañamiento a la operación resolución de dudas.*

### 2.2. Acompañamiento técnico

**Instalación de la versión APEX 6.50.24 (Del 10 al 14 de noviembre)**
Se realizó la instalación y despliegue controlado de la nueva versión APEX v6.50.24, la cual introduce mejoras significativas y correcciones solicitadas por el SIES-M para optimizar la experiencia de usuario y la estabilidad de la plataforma. Entre las mejoras más relevantes se encuentran:

- Corrección de errores en la visualización de casos y su actualización en tiempo real.
- Mejoras de estabilidad en la interacción entre módulos secundarios (mapa, eventos y panel de información).
- Ajustes técnicos para reducir congelamientos de interfaz bajo alta demanda operativa.
- Mejoras internas de seguridad y trazabilidad de eventos del usuario.

La actualización se completó sin incidentes y se verificó su funcionalidad mediante pruebas

operativas con usuarios reales en horas de baja carga.

**Ingreso de nuevo Customer Success Manager (CSM) – 18 de noviembre**
Como parte del fortalecimiento del equipo técnico y operativo de Carbyne, ingresó un nuevo Customer Success Manager para Medellín y Antioquia, cuyo rol se centra en:

- Apoyo directo a la operación en campo y en sesiones virtuales.
- Monitoreo de incidentes y comportamientos técnicos reportados.
- Coordinación con los ingenieros de soporte y desarrollo de Carbyne.
- Seguimiento de compromisos con el SIES-M y priorización de requerimientos críticos.

Este ingreso contribuye significativamente al fortalecimiento del soporte y a la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente.



*Ilustración 2. Inducción al nuevo CSM sobre operatividad del NUSE.*

**Verificación de casos de uso notable para el área de comunicaciones (20 de noviembre)**

Se realizaron sesiones de evaluación técnica y operativa sobre casos relevantes atendidos mediante el módulo **Bridge**, identificando eventos que destacan la utilidad y eficiencia de la herramienta en:

- Coordinación inter-agencias.

- Gestión simultánea en escenarios de incidentes complejos.
- Comunicación directa entre operadores de diferentes entidades.

Estos casos fueron compilados y verificados para ser entregados al área de Comunicaciones de la Secretaría, con el propósito de construir piezas comunicacionales que resalten el impacto positivo de Carbyne en el 123 de Medellín.



*Ilustración 3. Reunión con el equipo de comunicaciones para verificar casos de uso.*

**Capacitación general del personal del SIES-M en la nueva interfaz (07 al 28 de noviembre)**

Durante la última semana del mes se llevó a cabo un proceso integral de capacitación para asegurar la correcta adopción de la nueva interfaz de usuario. La estrategia se dividió de la siguiente manera:

**Sesiones presenciales – Área de Recepción**

- Explicación detallada de la nueva distribución de módulos.
- Capacitación en funciones críticas: respuesta de llamadas, transferencia, uso del mapa, envío de datos y flujo Bridge.
- Resolución de inquietudes técnicas puntuales.

**Sesiones virtuales – Agencias restantes**

- Capacitación sincrónica con demostración práctica.
- Repaso de mejoras funcionales y correcciones aplicadas con la versión 6.50.24.
- Revisión de incidentes comunes y buenas prácticas operativas.

Estas capacitaciones permitieron una transición eficiente a la nueva interfaz, minimizando errores de operación y maximizando la adopción de las mejoras introducidas.



*Ilustración 4. Capacitación presencial, personal del NUSE.*

Carbyne reafirma su compromiso con el SIES-M y con la Secretaría de Seguridad, manteniendo una visión de evolución continua, orientación operativa y rigor técnico para mejorar la experiencia de los operadores y el rendimiento de la plataforma en la atención de emergencias.

## 3. Estadística de uso del sistema:

### 3.1. Casos atendidos con el sistema

A continuación, se anexa tabla con el total de los casos atendidos con el sistema Carbyne Bridge en el SIES-M por cada una de las agencias, en el periodo comprendido del 01 hasta el 30 de noviembre del año 2025:

*Tabla 1. Total casos atendidos por agencias – noviembre 2025.*

| Agencia | | Sesiones totales | Sesiones con ubicación | Sesiones con video | Sesiones con chat |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.** | Recepción | 147.506 | 68.325 | 195 | 27 |
| **2.** | Salud | 19.362 | 6.737 | 505 | 652 |
| **3.** | Social | 12.058 | 2.729 | 12 | 489 |
| **4.** | LMA | 5.789 | 1.093 | 3 | 208 |
| **5.** | Mujer | 13.450 | 869 | 9 | 456 |
| **6.** | Ambiental | 1.147 | 580 | 1 | 41 |
| **7.** | DAGRD | 2.014 | 777 | 62 | 60 |
| **8.** | PONAL | 6.325 | 1.994 | 25 | 177 |
| **TOTAL** | | **207.651** | **83.104** | **812** | **2.110** |

En comparación con octubre, durante noviembre de 2025 se evidencia un incremento general en la demanda gestionada por la plataforma Carbyne, pasando de 206.343 a 207.651 sesiones totales, lo que refleja un crecimiento operativo del 0,6%. Las solicitudes con ubicación activa también aumentaron ligeramente de 81.010 a 83.104 (+2,5%), lo que confirma la alta adopción de las capacidades de localización avanzada de Carbyne. En cuanto a videollamadas, se presenta una disminución de 884 a 812 (-8,1%), mientras que los chats se mantienen estables, pasando de 2.144 a 2.110 (-1,6%). A nivel de agencias, Recepción, Social y Mujer muestran crecimientos importantes en sesiones totales, mientras que Salud y Ambiental mantienen comportamientos similares al mes anterior. En conjunto, los KPI reflejan estabilidad operativa con un uso consistente de las funcionalidades críticas de Carbyne para la atención de emergencias.

Durante el mes de noviembre de 2025 se evidenció una reducción significativa en el volumen de llamadas ingresadas a la línea, mostrando una tendencia descendente respecto a los primeros días del mes y en comparación con periodos previos. Gracias a esta optimización, se logró mantener un porcentaje promedio de filtrado del 57,21%, lo que reafirma el impacto positivo del uso de Carbyne

en la contención y canalización adecuada de las comunicaciones entrantes.

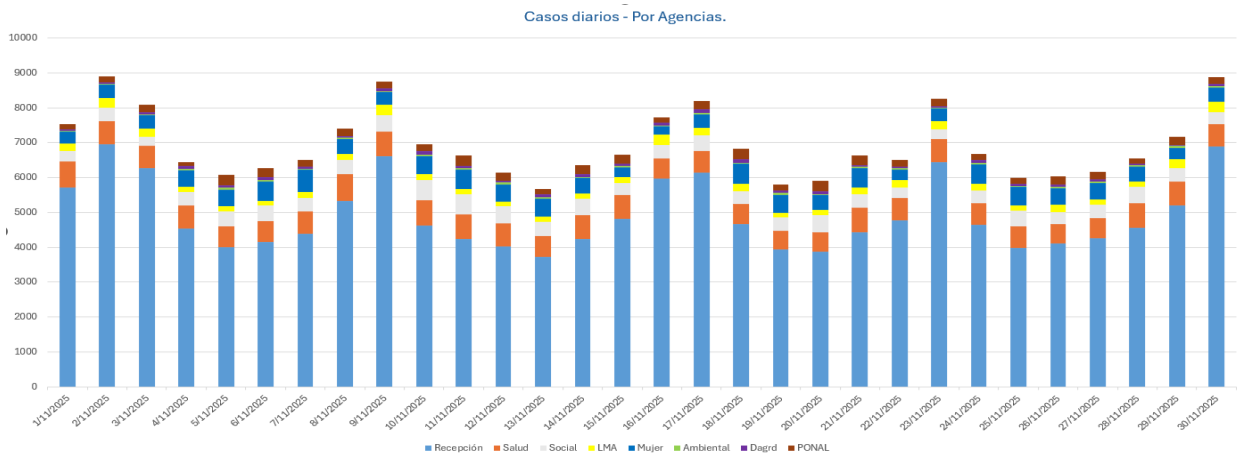



*Ilustración 5. Gráfica de casos diarios atendidos con el sistema Carbyne en SIES-M – noviembre de 2025.*

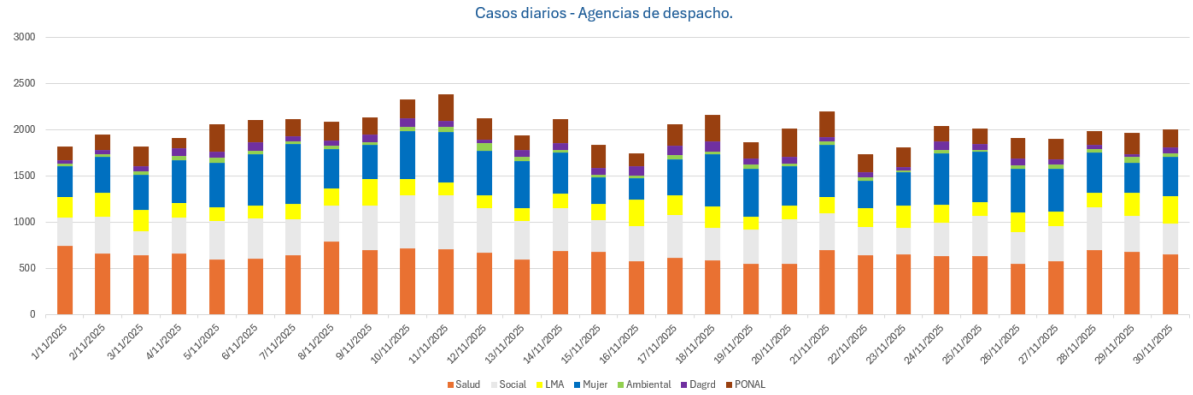



*Ilustración 6. Gráfica de casos diarios atendidos con Carbyne por las agencias de despacho del SIES-M – noviembre de 2025.*

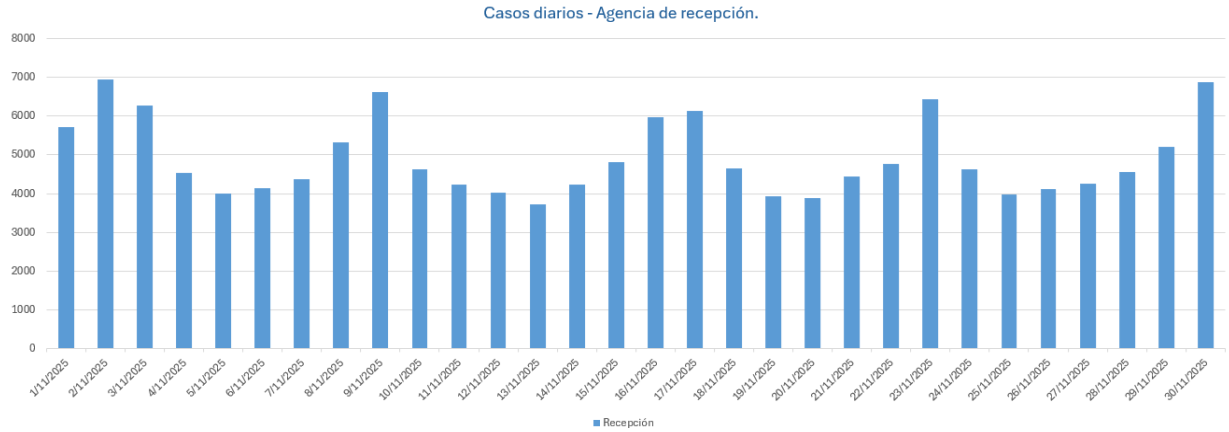



*Ilustración 7. Gráfica de casos diarios atendidos por el sistema Carbyne en la agencia de recepción – noviembre de 2025.*

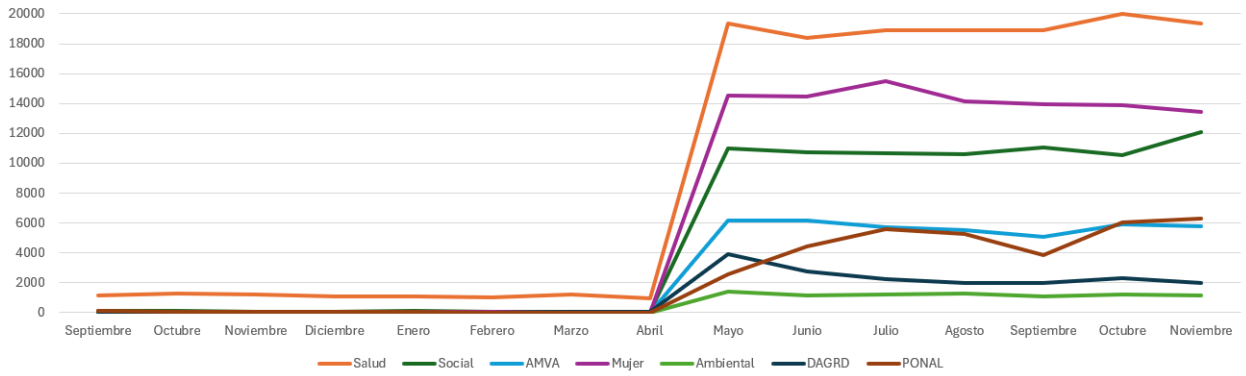



*Ilustración 8. Comparativo por agencias desde septiembre del 2024 hasta noviembre del 2025.*

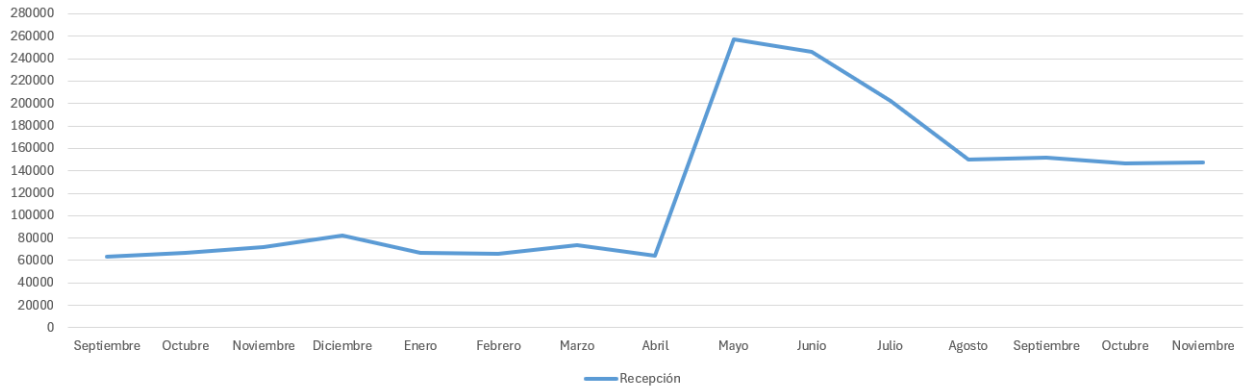



*Ilustración 9. Comparativa área de recepción desde septiembre del 2024 hasta noviembre del 2025.*

### 3.2. Mapa de casos

Las siguientes imágenes, extraídas del sistema, muestran la ubicación geográfica de los casos atendidos durante el mes de noviembre del 2025:

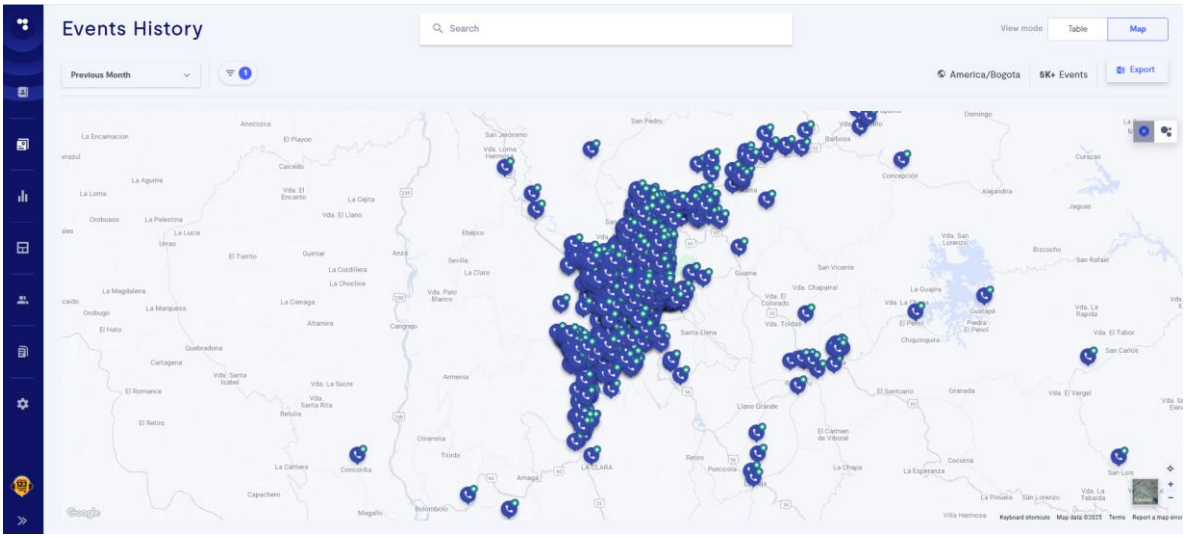



*Ilustración 10. Ubicación geográfica de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Carbyne – noviembre del 2025.*

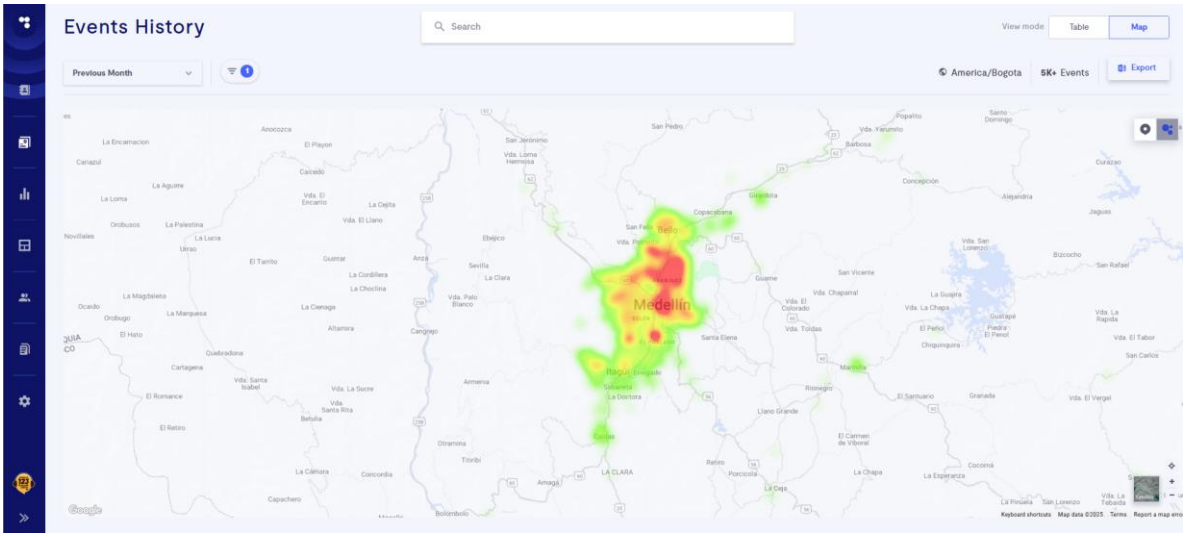



*Ilustración 11. Mapa de calor de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Carbyne – noviembre del 2025.*

### 3.3. Casos de uso notable

Los siguientes fueron algunos de los casos de uso notable que se atendieron durante el mes de noviembre del 2025:

*Tabla 2. Casos de uso notable – noviembre 2025.*

| # | Datos | Situación | Resolución |
|---|---|---|---|
| **1** | ID: 3220493<br>Fecha: 02/11/2025<br>Hora: 10:29:42<br>Agencia: SALUD03<br>Situación:<br>Emergencia médica. | Se comunica personal de APH informando que requieren apoyo del CRUE para orientar el manejo de una mujer que presenta una luxación de rodilla. Solicitan indicaciones técnicas para proceder de forma segura mientras estabilizan la extremidad en el sitio. | Se completa la asesoría y el equipo de APH continúa con la atención correspondiente, siguiendo además las recomendaciones entregadas por el CRUE. |
| **2** | ID: 3359760<br>Fecha: 09/11/2025<br>Hora: 05:35:11<br>Agencia:<br>BOMBEROS01<br>Situación: Daño<br>En espacio publico | Ciudadano reporta la rotura de una tubería principal (tubo madre) de agua, solicita acompañamiento de bomberos para solucionar el inconveniente. | El equipo de bomberos fue enviado al punto de la ruptura para la gestión y contención del incidente. Se brindan recomendaciones mientras llegan al lugar del incidente por medio de Carbyne. |
| **3** | ID: 3439579<br>Fecha: 12/11/2025<br>Hora: 21:52:23<br>Agencia: SALUD03<br>Situación:<br>Emergencia médica. | Se comunica un ciudadano informando que un masculino sufrió una aparente fractura en el pie mientras jugaba fútbol, indicando que presenta dolor intenso. | El CRUE confirma la necesidad de traslado asistencial y gestiona el envío de una ambulancia al lugar del incidente. |
| **4** | ID: 3469068<br>Fecha: 14/11/2025<br>Hora: 16:51:05<br>Agencia:<br>BOMBEROS01<br>Situación: Riesgo de rodamiento. | Patrullera reporta un camión que, al intentar subir una pendiente, queda con las llantas delanteras levantadas, generando riesgo de volcamiento. Solicitan verificación de la situación y coordinación de apoyo para evitar que el vehículo se desestabilice. | Se confirma el despacho de bomberos y se brindan recomendaciones a la patrullera para mantener la seguridad del área mientras arriba el apoyo. |
| **5** | ID: 3553559<br>Fecha: 18/11/2025<br>Hora: 13:02:04<br>Agencia: SALUD03<br>Situación:<br>Emergencia médica. | Personal de APH solicita apoyo del CRUE mientras realizan el traslado de un paciente. Informan que, según su valoración inicial, podría tratarse de un caso psiquiátrico o toxicológico y requieren orientación para continuar la atención en ruta. | El CRUE confirma que no hay riesgo vital y comunica a APH que revisará el destino más adecuado para continuar con el traslado del paciente. |
| **6** | ID: 3707640<br>Fecha: 26/11/2025<br>Hora: 07:42:26<br>Agencia: SALUD04<br>Situación:<br>Emergencia médica. | Se comunica una ciudadana informando que su padre no puede respirar y lleva aproximadamente cinco minutos sin reaccionar. Indica que recientemente salió del hospital y cuenta con antecedente de cirugía de corazón abierto. | Se informa a la ciudadana que el personal de atención ya fue solicitado y se dirige al lugar para atender la emergencia. Se brindan recomendaciones por medio de Carbyne mientras llega la ambulancia. |
| **7** | ID: 3726603<br>Fecha: 27/11/2025<br>Hora: 07:43:14<br>Agencia: DAGRD01 | Ciudadano se comunica para reportar que un árbol cayó sobre un camión y hay algunos vehículos particulares atrapados. Solicitan acompañamiento de bomberos para poder sacar los vehículos. | Se verifica la información reportada y se coordina el envío del equipo de emergencia al sitio. Se dan recomendaciones mientras el equipo de bomberos llega al sitio. |

| # | Datos | Situación | Resolución |
|---|---|---|---|
| | Situación: Árbol cae sobre vehículos | | |
| **8** | ID: 3769253<br>Fecha: 29/11/2025<br>Hora: 10:50:23<br>Agencia: Recepcion14<br>Situación: Emergencia médica. | Un ciudadano se comunicó solicitando una ambulancia e informando que su padre se sentía muy mal, se le había subido la presión y su cuerpo se estaba encalambrando. Se dirige a centro asistencial, pero hay mucho tráfico. | Se le solicitó al ciudadano permanecer atento a su teléfono, informándole que las autoridades de emergencia se comunicarían directamente con él. Se brindan algunas recomendaciones. |
| **9** | ID: 3789019<br>Fecha: 30/11/2025<br>Hora: 03:46:53<br>Agencia: Recepcion22<br>Situación: Agresión doméstica. | Ciudadana reporta que su madre, presuntamente en estado de embriaguez, la agredió con un objeto cortopunzante. Solicita acompañamiento de policía lo antes posible, ya que teme por su integridad. | Se solicitó a la ciudadana permanecer atenta a su teléfono para recibir la comunicación de las autoridades que atenderán la emergencia. |
| **10** | ID: 3795704<br>Fecha: 30/11/2025<br>Hora: 11:24:37<br>Agencia: SALUD05<br>Situación: Intento de suicidio / Seguridad. | Ciudadanía se comunica solicitando asistencia debido a que su hijo se cortó la mano a la altura de las venas tras un conflicto familiar. Indican que el joven se encuentra alterado y presenta sangrado. | Se orienta a la familia sobre los cuidados inmediatos y se sugiere el traslado del joven a un centro de salud. Además, se gestiona el acompañamiento de la policía para facilitar su desplazamiento debido a su comportamiento agresivo. |

### 3.4. Comentarios de la operación

Operadora Línea 123 Social.

*“La herramienta Carbyne ha sido de gran apoyo para mejorar la atención en emergencias. Sus funciones de ubicación, transcripción y envío de imágenes o video han facilitado mucho la comunicación con los usuarios. Además, la conexión tripartita ha resultado muy útil para coordinar mejor los casos. En general, Carbyne se ha convertido en una herramienta innovadora que nos ha permitido trabajar con más alcance y claridad, y seguimos fortaleciéndola con el apoyo del equipo.”*

## 4. Asuntos técnicos:

Durante el mes de noviembre de 2025, se presentaron algunos asuntos técnicos que no representaron indisponibilidad del servicio. A continuación, se relaciona lo ocurrido.

*Tabla 3. Asuntos técnicos – noviembre 2025*

| Fecha | Situación | Solución | Estado actual |
|---|---|---|---|
| 07/11/2025 | Reporte de direcciones diferentes entre la ubicación y el mapa. | Se identifica inconsistencia entre la dirección registrada por Carbyne y la de ICAD. Se informa el caso y se mantiene monitoreo. | En seguimiento |
| 13/11/2025 | No ingresan llamadas al centro de emergencia. | Se ejecuta un hotfix inmediato por parte del equipo de soporte Carbyne. Se deja en monitoreo para evitar recurrencia. | Resuelto |
| 20/11/2025 | El aplicativo de Carbyne no abre correctamente en algunos equipos. | Caso en investigación; se determina que el inconveniente se soluciona con la actualización a la versión 6.50.34. | Resuelto |
| 21/11/2025 | No registra la transcripción de la llamada. | Se corrige el comportamiento con la versión 6.50.24 de Carbyne. | Resuelto |
| 25/11/2025 | Mezcla de transcripciones entre varias llamadas en Call Review. | El problema es corregido mediante la actualización de Carbyne a la versión 6.50.24. | Resuelto |
| 26/11/2025 | No se escuchan los audios de las llamadas. | El inconveniente se encuentra en proceso de verificación por parte del equipo de soporte Carbyne. | En investigación |
| 29/11/2025 | No se escucha el protocolo de inicio de llamada al iniciar la grabación. | Pendiente de información técnica adicional para validar el comportamiento en Carbyne. | En investigación |

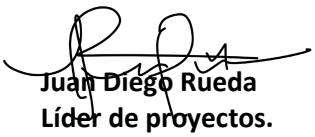
## 5. Planeación próximo mes:

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

- El equipo de BSW-Carbyne ofrecerá soporte continuo al personal de las agencias SIES-M. Esto busca optimizar la gestión de incidentes a través del uso eficiente de la plataforma.
- Llevaremos a cabo un seguimiento sistemático del desempeño de la plataforma en el entorno SIES-M. Esto incluirá la identificación de casos de uso clave y análisis estadísticos para evaluar su eficiencia.

## 6. Firmas:

Confirmamos los contenidos de este informe:



**Juan Diego Rueda**
**Líder de proyectos.**
Inovisec Colombia S.A.S.