INOVISEC

CARBYNE | Redefining Emergency Collaboration

# Informe Mensual N°16

**Diciembre 2025**

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**

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

**9 de enero 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 ..... 4**

2.1. Acompañamiento operativo ..... 4

2.1.1. Acompañamiento a la operación en general ..... 4

2.2. Acompañamiento técnico ..... 5

2.2.1. Reunión con el equipo técnico de la supervisión del contrato ..... 5

2.2.2. Reunión equipo SIES-M y personal de Tigo – Validación de pruebas de la troncal SIP ..... 5

2.2.3. Verificación y cierre de casos de soporte – Mesa de Ayuda ..... 6

**3. Estadística de uso del sistema ..... 7**

3.1. Casos atendidos con el sistema ..... 7

3.2. Mapa de casos ..... 10

3.3. Casos de uso notable ..... 11

3.4. Comentarios de la operación ..... 12

**4. Asuntos técnicos ..... 13**

**5. Planeación próximo mes ..... 14**

**6. Firmas ..... 14**

## 1. Resumen ejecutivo

Durante el mes de diciembre de 2025 se desarrollaron actividades de acompañamiento técnico y operativo orientadas a garantizar la estabilidad del aplicativo y la continuidad de la operación del SIES-M. Se brindó soporte permanente a la operación, realizando seguimiento a los principales procesos operativos y atendiendo oportunamente las novedades presentadas durante el uso diario del sistema. En el componente técnico, se llevaron a cabo reuniones de articulación con el equipo técnico de la supervisión del contrato para validar las nuevas funcionalidades del aplicativo previstas para el siguiente periodo. Adicionalmente, se desarrollaron mesas de trabajo con el equipo del SIES-M y personal de Tigo para la validación de pruebas de la troncal SIP, revisando aspectos de conectividad y estabilidad asociados a la gestión de llamadas. Asimismo, se realizó una reunión de coordinación con el equipo de Hexagon, orientada a la revisión de aspectos técnicos y operativos relacionados con la integración de las soluciones tecnológicas en el entorno del SIES-M. De manera complementaria, en conjunto con el equipo de Mesa de Ayuda, se efectuó la verificación, seguimiento y cierre de los casos de soporte registrados durante el periodo. Estas actividades, junto con el seguimiento y soporte continuo a la operación, permitieron mantener la estabilidad del sistema, fortalecer la gestión técnica y garantizar el adecuado desempeño del aplicativo durante el mes de diciembre.

## 2. Actividades desarrolladas durante este mes

### 2.1. Acompañamiento operativo

#### 2.1.1. Acompañamiento a la operación en general

Durante el mes de diciembre se mantuvo un acompañamiento permanente a la operación del SIES-M, orientado a garantizar la continuidad del servicio y el correcto funcionamiento del aplicativo durante la gestión diaria.

Las actividades ejecutadas incluyeron:

- Seguimiento continuo al comportamiento del sistema durante la operación.
- Atención de inquietudes funcionales reportadas por el personal operativo.
- Soporte oportuno ante novedades presentadas en la gestión de llamadas y uso de los módulos del aplicativo.
- Acompañamiento preventivo para mitigar posibles afectaciones a la operación.

Este acompañamiento permitió mantener la estabilidad operativa del sistema y asegurar la correcta prestación del servicio durante el periodo evaluado.

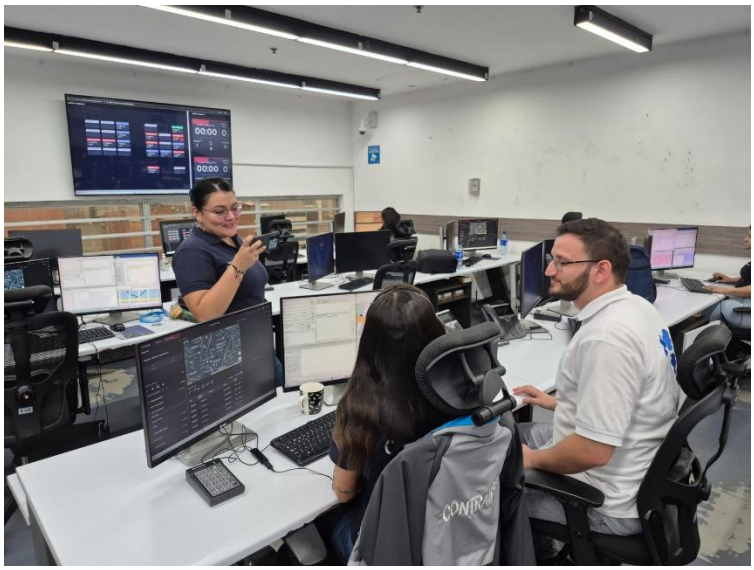


*Ilustración 1. Acompañamiento operativo al personal de recepción en operaciones diarias.*

## 2.2. Acompañamiento técnico

### 2.2.1. Reunión con el equipo técnico de la supervisión del contrato

Durante el mes de diciembre se llevó a cabo una reunión con el equipo técnico de la supervisión del contrato, con el objetivo de validar las nuevas funcionalidades que incorpora el aplicativo y que serán implementadas en el siguiente periodo.

En este espacio se revisaron los cambios funcionales y técnicos, así como su impacto esperado en la operación del SIES-M.



*Ilustración 2. Reunión con el equipo de supervisión de contrato.*

### 2.2.2. Reunión equipo SIES-M y personal de Tigo – Validación de pruebas de la troncal SIP

Se realizó una reunión de trabajo con el equipo del SIES-M y personal de Tigo, orientada a la validación de pruebas asociadas a la troncal SIP.

Durante la sesión se revisaron aspectos relacionados con la conectividad, estabilidad y funcionamiento de la troncal, con el fin de garantizar un adecuado desempeño en la gestión de llamadas.

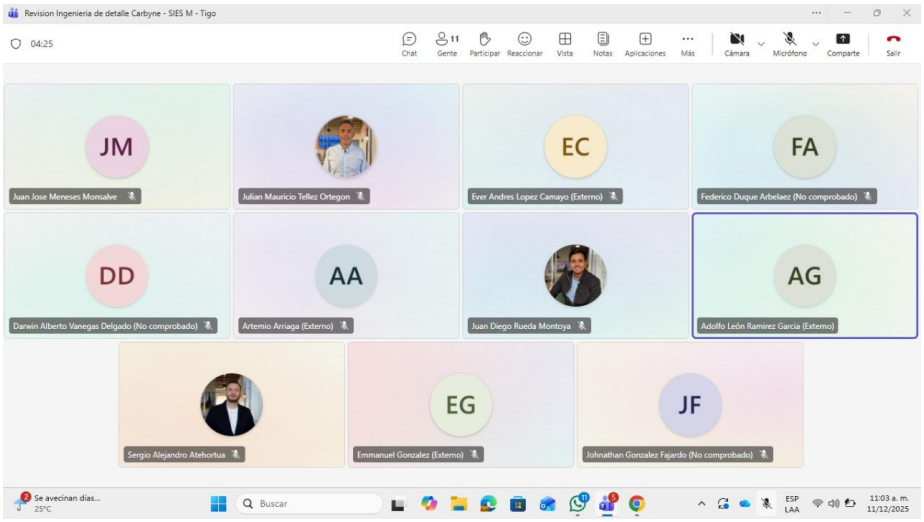



*Ilustración 3. Capacitación presencial, personal del NUSE.*

### 2.2.3. Verificación y cierre de casos de soporte – Mesa de Ayuda

En conjunto con el equipo de Mesa de Ayuda, se realizó la verificación, seguimiento y cierre de los casos de soporte registrados durante el mes de noviembre.

Este proceso incluyó la revisión de los incidentes reportados, la validación de las soluciones implementadas y el cierre formal de los casos una vez confirmada su correcta resolución.



*Ilustración 4. Acompañamiento con Mesa de Ayuda para verificación de los casos resueltos de Aranda del mes de Diciembre.*

## 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 31 de diciembre del año 2025:

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

| Agencia | | Sesiones totales | Ubicación | Video | Chat |
|---|---|---|---|---|---|
| **1.** | Recepción | 172.025 | 77.707 | 166 | 19 |
| **2.** | Salud | 19.255 | 6.610 | 510 | 669 |
| **3.** | Social | 10.794 | 2.757 | 3 | 425 |
| **4.** | LMA | 6.380 | 1.323 | 0 | 199 |
| **5.** | Mujer | 13.584 | 1.026 | 7 | 498 |
| **6.** | Ambiental | 1.028 | 481 | 5 | 36 |
| **7.** | DAGRD | 736 | 305 | 21 | 21 |
| **8.** | PONAL | 3.655 | 1.148 | 3 | 97 |
| **Total despacho** | | 55.432 | 13.650 | 549 | 1.945 |
| **TOTAL** | | 227.457 | 91.357 | 715 | 1.964 |

En comparación con noviembre, durante diciembre de 2025 se registró un incremento en la demanda gestionada, pasando de 207.651 a 227.457 sesiones totales (+9,5%), lo que evidencia una mayor carga operativa. Las solicitudes con ubicación activa también aumentaron de 83.104 a 91.357 (+9,9%), confirmando el uso sostenido de las capacidades de geolocalización. Por su parte, las videollamadas presentaron una disminución de 812 a 715 (-12,0%), mientras que los chats se mantuvieron relativamente estables, con una leve reducción de 2.110 a 1.964 (-6,9%). A nivel de agencias, Recepción y Salud concentraron el mayor crecimiento en sesiones, y en conjunto los KPI reflejan un incremento general de la actividad, con estabilidad y continuidad en la atención del

SIES - M durante diciembre.

Durante el mes de diciembre de 2025 se registró un comportamiento estable en el volumen de llamadas ingresadas, con variaciones diarias propias de la operación. Gracias al uso del IVR, se mantuvo un porcentaje promedio de llamadas filtradas del 56,19%, lo que evidencia una contención efectiva de más de la mitad de las comunicaciones entrantes. Estos resultados confirman el impacto positivo del IVR en la optimización del tráfico de llamadas y la reducción de la carga operativa, contribuyendo a la continuidad y eficiencia del servicio durante el periodo evaluado.

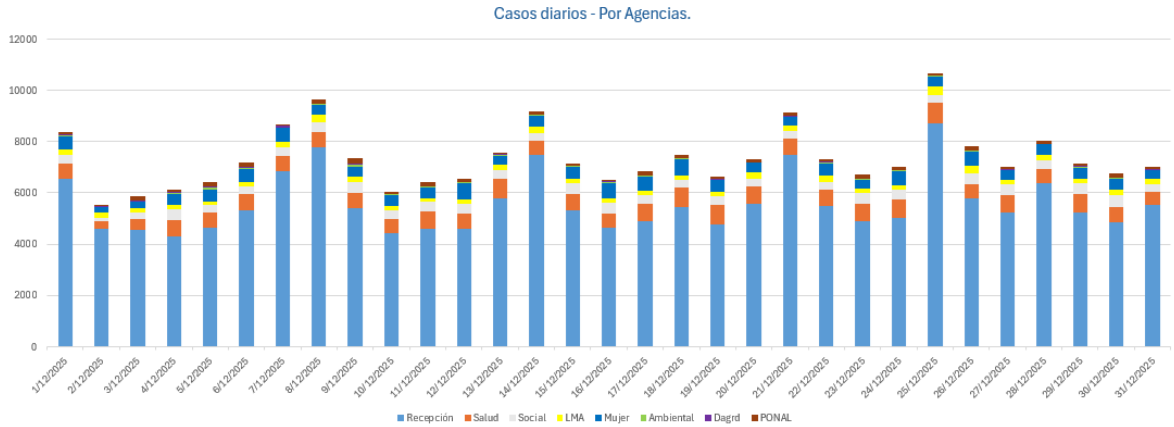



*Ilustración 5. Gráfica de casos diarios atendidos con el sistema Carbyne en SIES-M – diciembre de 2025.*

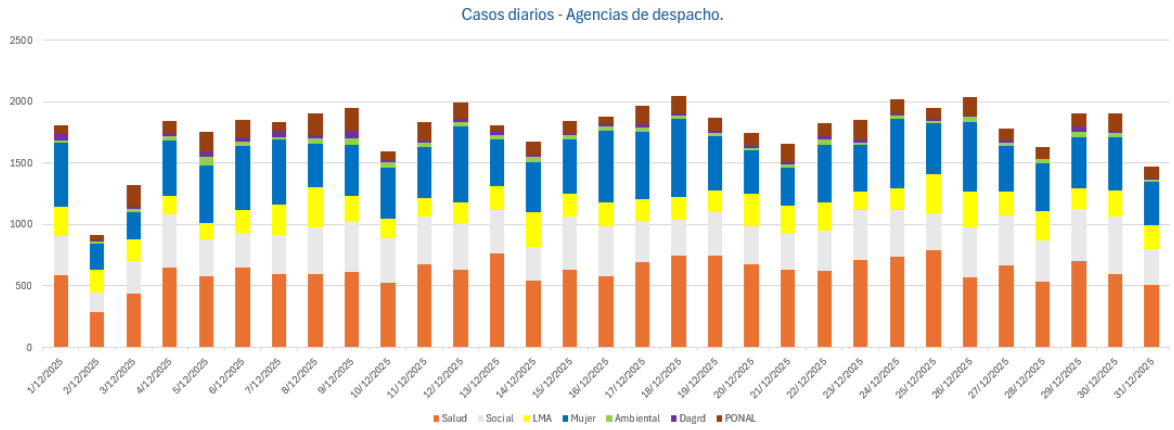



*Ilustración 6. Gráfica de casos diarios atendidos con Carbyne por las agencias de despacho del SIES-M – diciembre de 2025.*

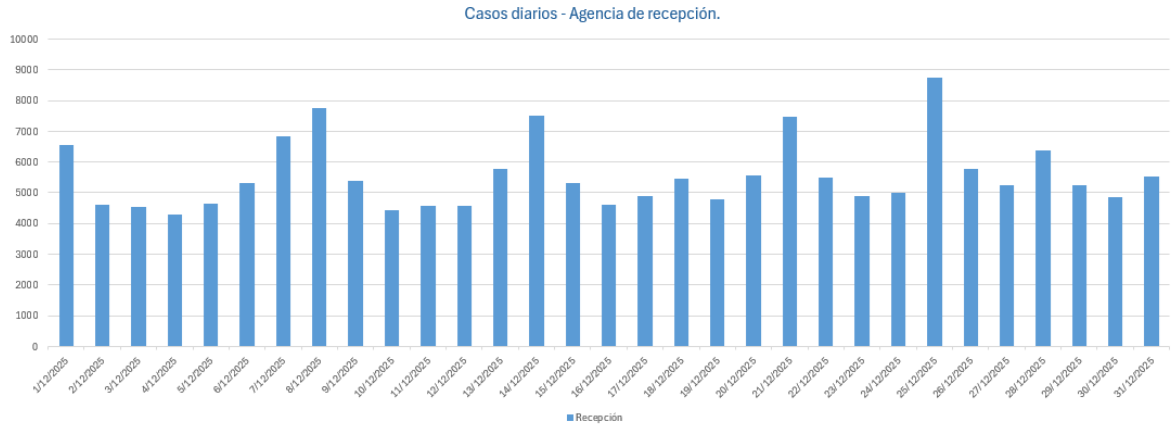



*Ilustración 7. Gráfica de casos diarios atendidos por el sistema Carbyne en la agencia de recepción – diciembre de 2025.*

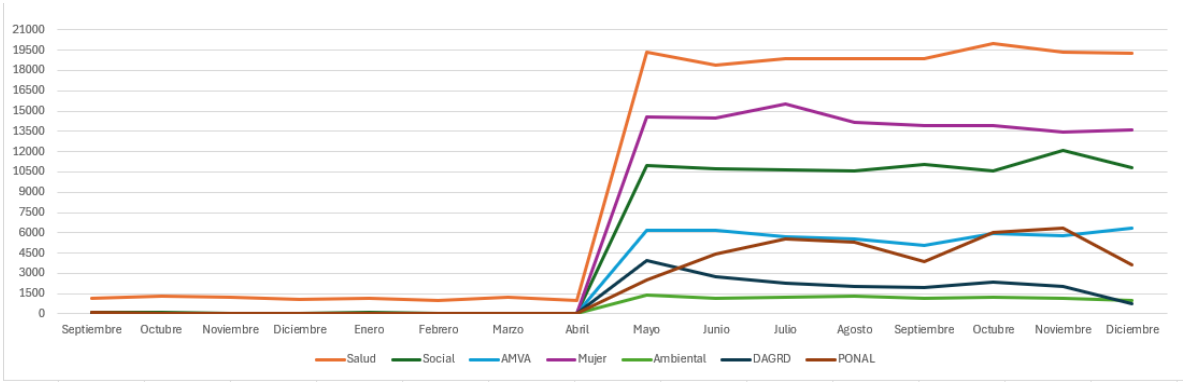



*Ilustración 8. Comparativo por agencias desde septiembre del 2024 hasta diciembre del 2025.*

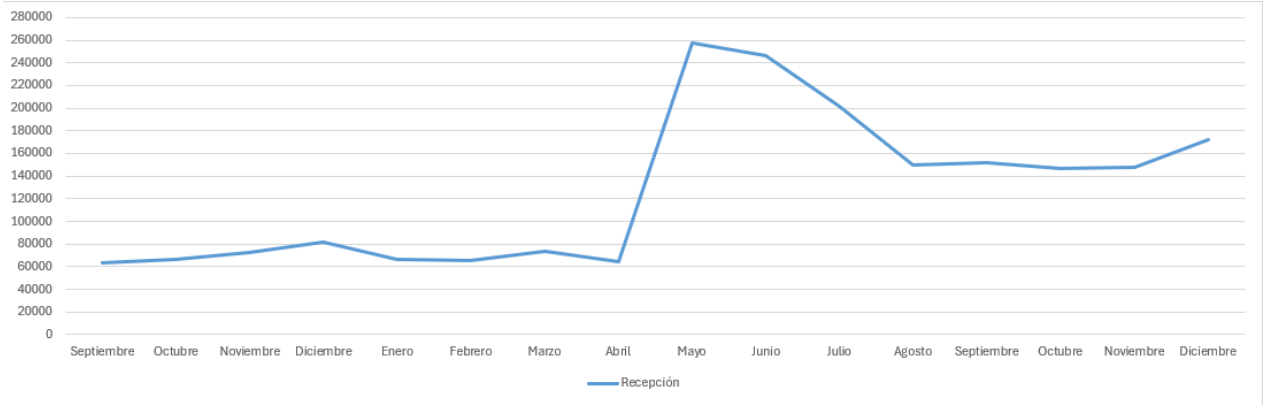



*Ilustración 9. Comparativa área de recepción desde septiembre del 2024 hasta diciembre del 2025.*

### 3.2. Mapa de casos

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

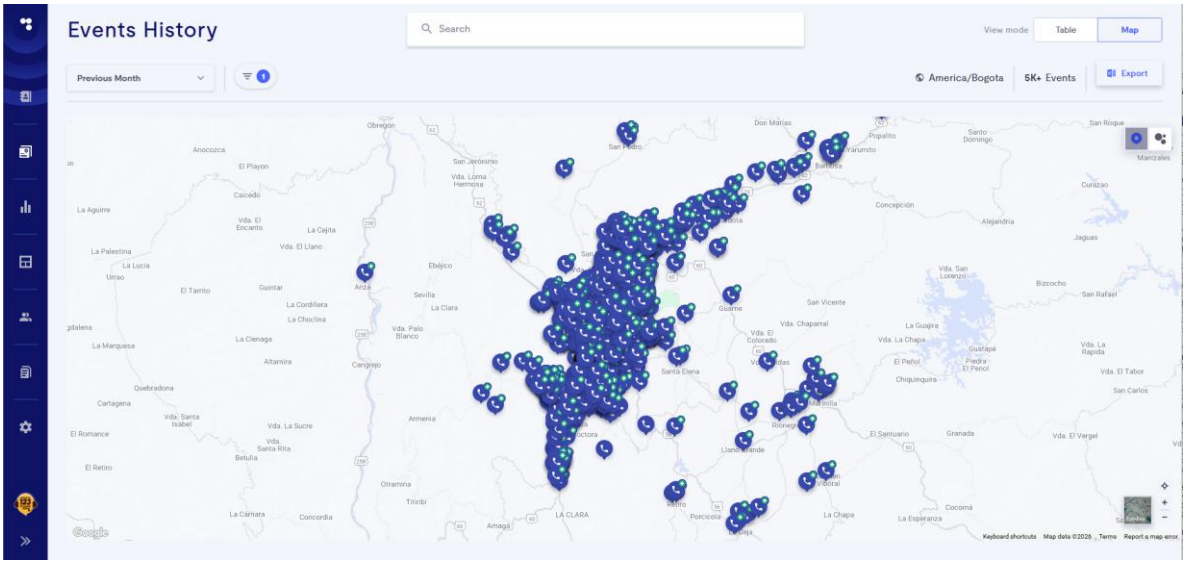



*Ilustración 10. Ubicación geográfica de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Carbyne – diciembre del 2025.*

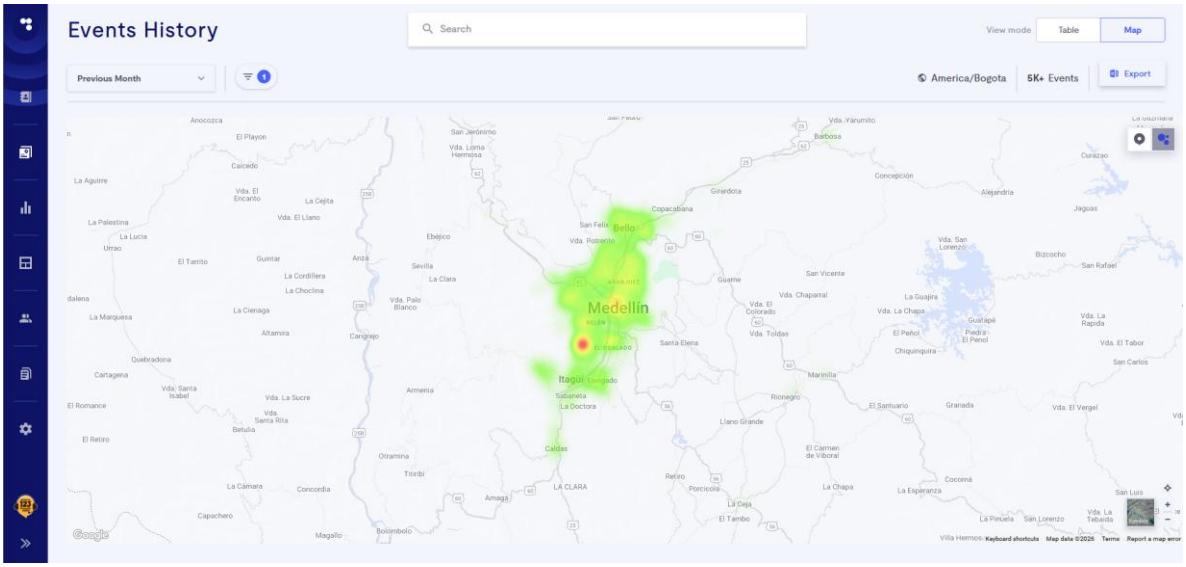



*Ilustración 11. Mapa de calor de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Carbyne – diciembre del 2025.*

### 3.3. Casos de uso notable

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

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

| # | Datos | Situación | Resolución |
|---|---|---|---|
| 1 | ID: 3822809<br>Fecha: 01/12/2025<br>Hora: 11:20:01<br>Agencia: SALUD04<br>Situación: Emergencia médica | Un ciudadano reporta que un hombre presenta un paro cardiorrespiratorio, con signos evidentes de cianosis facial y ausencia de respiración, requiriendo atención inmediata por parte del personal APH. | Se brinda asesoría durante la llamada; posteriormente, el equipo APH llega al sitio y el agente de salud monitorea en tiempo real la atención brindada. |
| 2 | ID: 3875162<br>Fecha: 03/12/2025<br>Hora: 23:29:17<br>Agencia: SALUD05<br>Situación: Emergencia médica | Una ciudadana se comunica para informar que un hombre se encuentra inconsciente tras sufrir una caída en una zona urbana residencial, presentando sangrado en la cabeza. | Se toma el reporte de la novedad; el personal del CRUE realiza el diagnóstico correspondiente y gestiona el envío de personal al sitio para la atención del caso. |
| 3 | ID: 3951038<br>Fecha: 07/12/2025<br>Hora: 15:18:31<br>Agencia: SUPSALUD01<br>Situación: Emergencia médica | Un ciudadano se comunica informando que una persona presenta signos compatibles con un posible infarto, con presencia de secreciones en la boca. | Se mantiene la asesoría durante la llamada mientras las unidades se desplazan y llegan al sitio para la atención del caso. |
| 4 | ID: 4053363<br>Fecha: 11/12/2025<br>Hora: 20:28:08<br>Agencia: Recepcion14<br>Situación: Accidente de transito | Una ciudadana se comunica para reportar un accidente en el que una mujer se encuentra inconsciente y presenta sangrado visible. | El caso es escalado al área correspondiente para la atención y manejo de la emergencia. |
| 5 | ID: 4069157<br>Fecha: 12/12/2025<br>Hora: 16:40:04<br>Agencia: SUPSALUD01<br>Situación: Emergencia médica | Ciudadana se comunica informando que su esposo presenta un infarto. Solicita asistencia médica en sitio ya que tiene signos vitales bajos. | El personal asignado arriba al sitio y asume la atención del caso. Se hace acompañamiento por medio del video de Carbyne mientras los APH atienden la emergencia. |
| 6 | ID: 4077909<br>Fecha: 13/12/2025<br>Hora: 01:12:57<br>Agencia: Recepcion23<br>Situación: Incendio estructural | Ciudadano se comunica solicitando asistencia del Cuerpo de Bomberos, debido a que se evidencia un incendio en una residencia. | Se despacha y envía el equipo de emergencias al sitio para la atención del evento, debido a que al momento de presentarse la situación se desconoce si hay personas atrapadas. |

| # | Datos | Situación | Resolución |
|---|---|---|---|
| 7 | ID: 4100440<br>Fecha: 13/12/2025<br>Hora: 23:46:38<br>Agencia: BOMBEROS01<br>Situación: Accidente de transito | Ciudadana se comunica para reportar un accidente de tránsito con una persona lesionada y solicita la asistencia de las entidades de emergencia en el sitio. | El caso es remitido al área correspondiente para la atención del evento. |
| 8 | ID: 4454086<br>Fecha: 28/12/2025<br>Hora: 11:33:44<br>Agencia: SUPSALUD01<br>Situación: Emergencia médica | Ciudadana reporta que una mujer sufrió una caída y rodó por una zona montañosa cercana a un abismo, resultando lesionada y con imposibilidad de movilizarse por sus propios medios. | Se confirma la llegada del Cuerpo de Bomberos al sitio y el agente del CRUE coordina la atención, validando la necesidad de ambulancia y los recursos requeridos para la asistencia de la persona herida. |
| 9 | ID: 4469333<br>Fecha: 29/12/2025<br>Hora: 01:13:58<br>Agencia: SALUD03<br>Situación: Emergencia médica | El ciudadano reporta que una persona se encuentra en su vivienda en estado de descompensación, presentando lesiones visibles en el rostro, las cuales habrían ocurrido en horas de la mañana. | Se realiza la activación de las entidades de emergencia correspondientes, con el fin de efectuar la valoración del estado de salud y brindar la atención médica necesaria a la persona afectada. |
| 10 | ID: 4489116<br>Fecha: 29/12/2025<br>Hora: 22:19:24<br>Agencia: Recepcion02<br>Situación: Hurto con arma de fuego | El ciudadano reporta el hurto de una motocicleta NMAX, teléfono celular y pertenencias, cometido con armas de fuego. | Se escala el caso al área encargada y se brinda la información necesaria para que el ciudadano realice el reporte ante la empresa de GPS y las entidades de emergencia cercanas. |

### 3.4. Comentarios de la operación

Operador 123 Recepción.

*“Bueno, para mí el servicio de Carbyne ha sido muy efectivo, porque ha ayudado mucho con respecto a las direcciones, sobre todo cuando las personas llaman y no tienen conocimiento claro de la ubicación en la que se encuentran. Es una herramienta muy valiosa, ya que automáticamente podemos identificar la dirección donde está la persona. También ha aportado gran importancia en cuanto al sitio, es decir, con el uso de los videos, ya que muchas veces las personas necesitan mostrar una imagen de un accidente, un animal en emergencia o una situación que realmente requiere atención urgente. A través del video podemos visualizar la magnitud de la emergencia. Me ha parecido muy útil poder escuchar nuevamente la grabación con la persona, porque en muchas ocasiones cortan la llamada de inmediato y, al poder retroceder o escuchar nuevamente el audio, se logra ubicar la situación y la dirección donde está ocurriendo la emergencia para poder reportarla.”*

## 4. Asuntos técnicos

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

*Tabla 3. Asuntos técnicos – diciembre 2025*

| Fecha | Situación | Solución | Estado actual |
|---|---|---|---|
| 12/3/2025 | Tiempo de respuesta elevado con indisponibilidad de transcripción, video y chat. | Actualmente se están realizando pruebas conjuntas con el equipo especializado de Carbyne, con el fin de identificar la causa raíz del inconveniente y definir una solución óptima. | En proceso de verificación |
| 12/10/2025 | Llamadas con audio entrecortado o sin sonido. | Actualmente se están realizando pruebas conjuntas con el equipo especializado de Carbyne, con el fin de identificar la causa raíz del inconveniente y definir una solución óptima. | En proceso de verificación |
| 12/13/2025 | Cambios constantes de estado en las estaciones de trabajo. | Actualmente se están realizando pruebas conjuntas con el equipo especializado de Carbyne, con el fin de identificar la causa raíz del inconveniente y definir una solución óptima. | En proceso de verificación |
| 12/15/2025 | No reproducción del protocolo de inicio de llamada. | Actualmente se están realizando pruebas conjuntas con el equipo especializado de Carbyne, con el fin de identificar la causa raíz del inconveniente y definir una solución óptima. | En proceso de verificación |

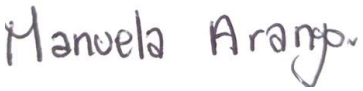
## 5. Planeación próximo mes

Como parte de la continuidad del proyecto, para el próximo mes se tienen previstas las siguientes acciones:

- El equipo de BSW-Carbyne continuará brindando acompañamiento y soporte permanente al personal de las agencias SIES-M, con el objetivo de fortalecer la gestión de incidentes mediante el uso adecuado de la plataforma.
- Se realizará un monitoreo constante del desempeño de la plataforma en el entorno SIES-M, contemplando la revisión de casos de uso relevantes y el análisis de indicadores que permitan medir su efectividad y oportunidades de mejora.

## 6. Firmas

Confirmamos los contenidos de este informe:



**Manuela Arango**
Auxiliar Administrativa del Proyecto
Inovisec Colombia S.A.S.