

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

CONTRATO No. 4600102530 DE 2024
PERIODO DE VERIFICACIÓN: Del 01/08/2025 al 31/08/2025
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: septiembre 2025

CONTRATANTE:	EL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN - SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
CONTRATISTA:	BLUE SKIES WORLD COLOMBIA S.A.S.
NIT:	901.140.525.-3
REPRESENTANTE LEGAL:	GUY SANDOMIRSKY
CEDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	728707
OBJETO:	SUSCRIPCION DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA CARBYNE BRIDGE.
VALOR INICIAL:	TRECE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO OCHENTA PESOS M.L. (\$13.995.195.180) EXENTO DE IVA.
ADICIONES:	N/A
VALOR MAS ADICIONES:	TRECE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO MILLONES CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL CIENTO OCHENTA PESOS M.L. (\$13.995.195.180) EXENTO DE IVA.
DURACIÓN INICIAL:	DOCE (12) MESES A PARTIR DEL INICIO DEL CONTRATO EN LA PLATAFORMA DEL SECOP II.
AMPLIACIONES:	N/A
SUSPENSIONES:	N/A
DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:	DOCE (12) MESES A PARTIR DEL INICIO DEL CONTRATO EN LA PLATAFORMA DEL SECOP II.
FECHA DE INICIO:	04 DE SEPTIEMBRE DE 2024
FECHA DE TERMINACIÓN:	04 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

Con el objeto de describir el seguimiento realizado a la ejecución del contrato 4600102530 de 2024, se presenta el Informe parcial de Supervisión y/o Interventoría del contrato de la referencia, con fundamento en la Ley 80 de 28 de julio de 1993, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_0080_1993.htm, Ley 1150 de 16 de julio de 2007, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_1150_2007.htm, Ley 1474 de 12 de julio de 2011, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_1474_2011.htm, Decreto 1082 de 26 de mayo de 2015, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/decreto_1082_2015.htm, Decreto Municipal 835 de 2021, y demás normas que regulan la materia, previos los siguientes ítems:

1. INFORME TÉCNICO DEL CONTRATO:

Seguimiento al cumplimiento parcial del objeto y alcance del contrato.

Por medio del presente informe parcial de supervisión, se certifica que, hasta la fecha de corte señalada, el contratista ha dado cumplimiento total al objeto contractual, en conformidad con las condiciones establecidas en el contrato suscrito entre las partes. Asimismo, se ha cumplido con el alcance del contrato, el cual se detalla a continuación:

El alcance del objeto del contrato comprende: Implementar la solución Carbyne para el SIES-M, específicamente a través de la suscripción y el uso de la licencia Carbyne Bridge. Esta solución facilitará la operatividad, mejorará la atención de emergencias en tiempo real y la reducción en los tiempos de respuesta de las agencias del 123. Todo por medio de una plataforma que incluya Centro de emergencias, gestión de llamadas y adicionales, almacenamiento, configuraciones e implementaciones requeridas y las capacitaciones para la solución.

Seguimiento al cumplimiento parcial de los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas, teniendo en cuenta las especificaciones establecidas tanto en los estudios previos, pliego de condiciones, como en la propuesta económica.

El presente informe se elabora con base en la revisión integral del expediente contractual del Contrato No. 4600102530 de 2024, incluyendo los estudios previos, las especificaciones técnicas, la propuesta técnica y económica del contratista, los informes parciales de supervisión, así como los demás documentos que reposan en el expediente contractual y en la plataforma SECOP II.

Seguimiento a la Ejecución del Contrato: Implementación de Carbyne Bridge

En relación con la ejecución del contrato, se ha dado seguimiento a los requerimientos y especificaciones técnicas para la implementación de la solución Carbyne Bridge, destinada a optimizar la comunicación y gestión de incidentes en tiempo real en el

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad de Medellín; (SIES-M) del Distrito de Medellín.

Cumplimiento de las Condiciones Técnicas y Operativas

Se ha verificado que la solución Carbyne Bridge cumple con las condiciones técnicas y operativas establecidas contractualmente, garantizando una plataforma robusta, segura y funcional para la gestión integral de emergencias en el Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad de Medellín (SIES-M).

La solución permite la convergencia de voz, video en tiempo real, mensajería de texto, ubicación georreferenciada e intercambio de datos, todo en una única interfaz operativa, lo cual facilita una atención más ágil, precisa y coordinada de los incidentes. Desde el punto de vista tecnológico, Carbyne Bridge opera sobre una arquitectura híbrida en la nube con alta disponibilidad, redundancia geográfica y mecanismos avanzados de ciberseguridad como cifrado de extremo a extremo, autenticación multifactorial y trazabilidad completa, cumpliendo con estándares internacionales de protección de datos.

Además, permite interoperabilidad mediante APIs estándar con sistemas de despacho, comunicaciones VoIP, geolocalización y bases de datos, asegurando integración con las infraestructuras existentes del SIES-M. La plataforma soporta entornos multiusuario y multiciente, adaptándose a la operación interinstitucional del Distrito, y su interfaz ha sido validada por su usabilidad, optimizando la toma de decisiones en situaciones críticas. Con base en lo anterior, se concluye que la solución implementada cumple a cabalidad con los criterios de operatividad, eficiencia y continuidad exigidos para su funcionamiento dentro del marco del contrato.

Los servicios proporcionados por Carbyne Bridge están parcialmente alineados con las especificaciones técnicas detalladas en la propuesta económica y los pliegos de condiciones, asegurando la satisfacción de las necesidades operativas del SIES-M y el respeto por los estándares de calidad y seguridad requeridos.

Cumplimiento de las Condiciones Técnicas y Operativas

La solución Carbyne Bridge Desk ha sido evaluada y seleccionada por su capacidad para integrar múltiples canales de comunicación, incluyendo voz, video y datos, en una única interfaz. Esta integración facilita una respuesta más ágil y coordinada ante incidentes, mejorando la eficiencia operativa del SIES-M. Los servicios proporcionados por Carbyne Bridge Desk están alineados con las especificaciones técnicas detalladas en la propuesta económica y los pliegos de condiciones, asegurando la satisfacción de las necesidades operativas del SIES-M y el respeto por los estándares de calidad y seguridad requeridos.

Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del contratista y del contratante establecidas en el contrato.

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

N°	Obligación	Cumplimiento
1	Cumplir con el objeto del contrato, en los términos y condiciones establecidos de conformidad con lo estipulado en el contrato, los estudios previos, especificaciones técnicas, así como con la oferta técnico económica presentada.	Objeto del contrato cumplido conforme a lo estipulado y revisado periódicamente. El proyecto Carbyne Bridge presentó desviaciones respecto al cronograma original debido a retrasos en la provisión de servicios de conectividad por parte del proveedor Tigo Une. La demora impactó directamente en las fases de integración y pruebas del sistema, afectando los tiempos de entrega previstos. Actualmente se ha reprogramado la línea base del proyecto y se implementaron controles adicionales para mitigar nuevos riesgos asociados a terceros.
2	Asumir todos los gastos y riesgos que implica el desarrollo del contrato en los términos, condiciones y exigencias consagradas en la propuesta.	Gastos y riesgos asumidos integralmente por el contratista.
3	Notificar a la Secretaría de Seguridad y Convivencia – Distrito de Medellín y a la supervisión del contrato, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento de hechos o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que puedan poner en peligro los intereses legítimos del Distrito.	Notificación oportuna dentro de las 24 horas establecidas. El retraso en la ejecución del proyecto Carbyne Bridge se debió principalmente a demoras por parte de Tigo Une en la provisión y activación de los servicios de conectividad requeridos. Estas fallas impactaron directamente las fases de integración, pruebas funcionales y validación del sistema, ya que la solución depende críticamente de enlaces de datos activos.
4	Tomar todas las precauciones necesarias tanto del personal empleado en la ejecución de las actividades a las que haya lugar, como de terceros y se acogerá a todas las normas técnicas aplicables en el territorio nacional, en cuanto a prevención de accidentes, medidas de seguridad y planes de contingencia, el contratista en todo momento.	Precauciones y normas técnicas aplicadas y cumplidas en todo momento.
5	Desarrollar el objeto contractual conforme a las normas legales y a los requerimientos del Distrito.	Desarrollo conforme a normatividad y requerimientos del Distrito.
6	Desplegar toda su capacidad técnica y operativa para la ejecución de las actividades objeto del contrato cumpliendo con las especificaciones técnicas.	Capacidad técnica y operativa desplegada con cumplimiento técnico.
7	Supervisar periódicamente a las personas encargadas de verificar la adecuada funcionalidad de la solución, con el fin de que se preste un eficiente funcionamiento de las licencias y se compromete a cambiarlo cuando el Supervisor y la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Distrito de Medellín, con causa justificada lo soliciten.	Supervisión periódica realizada, cambios efectuados según solicitud justificada.
8	Adelantar los trámites contractuales requeridos para el desarrollo del presente contrato, así como los post - contractuales a que haya lugar.	Trámites contractuales realizados conforme a lo requerido.

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

9	Asistir los comités técnicos, según la regularidad establecida para ellos, y presentar el respectivo informe escrito donde se reportarán los avances del contrato.	Asistencia y presentación de informes en comités técnicos cumplida.
10	Ejecutar el contrato garantizando en todo caso el cumplimiento de la normatividad aplicable, así como la eficiencia y eficacia de los recursos y la calidad de los productos y servicios prestados, desarrollando así el objeto contractual en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad de conformidad a los parámetros establecidos en la Secretaría de Seguridad y Convivencia – Distrito de Medellín.	Contrato ejecutado garantizando normatividad, eficiencia y calidad. Con las novedades anunciadas por el contratista y que obedecieron a la dinámica y situaciones presentadas en la contratación por parte del proveedor, de los servicios de conectividad requeridos; sin embargo, la prestación inicial del servicio, no se vio suspendida.
11	Sugerir al Distrito los cambios en las condiciones de carácter técnico que estime apropiados y las medidas que crea convenientes para mejorar las condiciones de la ejecución del contrato.	Sugerencias técnicas presentadas cuando corresponde. El proyecto Carbyne Bridge no presentó cambios técnicos respecto a su alcance o arquitectura original; sin embargo, se vio afectado por retrasos en la provisión y activación de los servicios de conectividad por parte del proveedor Tigo Une
12	Presentar, a la supervisión del contrato designada por el Distrito de Medellín, dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, un informe mensual sobre las actividades realizadas e informe de avance de las actividades. Adicionalmente, presentará cualquier otro informe que le sea solicitado por el Distrito de Medellín con relación al desarrollo del contrato.	Informes mensuales presentados puntualmente con seguimiento adecuado.
13	Pagar de su propia cuenta las tasas, impuestos y contribuciones a que esté obligado en virtud del contrato y la normatividad aplicable.	Pagos de tasas, impuestos y contribuciones realizados oportunamente.
14	Contar con el personal técnico y equipo necesario para desarrollar el objeto contractual.	Personal técnico y equipo disponibles y en funcionamiento.
15	Reponer, reajustar o restablecer el valor de la garantía cuando éste se haya visto reducido o agotado por razón de las reclamaciones efectuadas, o cuando su cobertura sea insuficiente en razón a la fecha de inicio del contrato. En cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue, el contratista deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia según el caso.	No se ha requerido el reajuste o reposición de la garantía, como tampoco se ha dado modificación alguna al contrato.
16	Solicitar por escrito al supervisor, cuando lo estime necesario, previa justificación de los hechos, quedando a juicio de la Secretaría de Seguridad y Convivencia la determinación final, de la ampliación de los plazos de ejecución de las actividades.	El proyecto <i>Carbyne Bridge</i> no presentó cambios técnicos ni solicitudes de ampliación de plazo; sin embargo, experimentó retrasos debido a incumplimientos por parte del proveedor Tigo Une, tercero en la entrega y activación de los servicios de conectividad.
17	Cumplir con el pago oportuno de los salarios y/u honorarios del personal que participe en la prestación de los servicios objeto del contrato.	Pago oportuno de salarios y honorarios cumplido mediante certificaciones enviadas con los informes de parte del contratista.
18	Asumir respecto de sus subcontratistas (personal dirigido a la ejecución del contrato) los honorarios o	Responsabilidad y obligaciones con subcontratistas asumidas correctamente

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

	salarios, horas extras, dominicales y festivos, recargo nocturno, indemnizaciones y demás prestaciones, afiliación al Sistema de pensiones y salud, según lo ordenado por la Ley 100 de 1993 y que se causen durante la ejecución del contrato, atendiendo a la modalidad de vinculación que aplique con las personas naturales que subcontrate, teniendo en cuenta que, el contratista es el único responsable por la vinculación de personal y la celebración de subcontratos, todo lo cual debe realizar en su propio nombre y por su propia cuenta y riesgo, sin que la Secretaria de Seguridad y Convivencia – Distrito de Medellín adquiera responsabilidad ni solidaridad alguna por dichos actos.	demostrado en las relaciones generadas para la provisión de productos o servicios conexos al contrato en cuestión.
19	Atender todas las observaciones y requerimientos realizados por la supervisión, el Distrito y demás entidades competentes.	Observaciones y requerimientos atendidos eficazmente.
20	Utilizar y garantizar personal idóneo y calificado para adelantar todas las gestiones necesarias para cumplir con el contrato, así como los medios técnicos y tecnológicos necesarios.	Personal idóneo y medios técnicos asegurados para cumplimiento.
21	Aclarar prontamente con el supervisor, cualquier discrepancia que se genera durante la ejecución del contrato.	En el marco de la ejecución del proyecto <i>Carbyne Bridge</i> , no se han presentado cambios técnicos, solicitudes de ampliación de plazo ni discrepancias con el supervisor del contrato.
22	Abstenerse de reproducir o dar a conocer por cualquier medio, la información utilizada para el desarrollo del presente contrato la cual es de carácter confidencial, por lo que podrá utilizarse exclusivamente en relación con el propósito que ha señalado el contratante. Así mismo deberá informar de la naturaleza de reserva de la misma a cada una de las personas que tengan acceso a ella, siendo en todo caso responsable del manejo de la misma de manera directa o indirecta.	Durante el presente período de verificación y por parte de la Supervisión, no se tiene conocimiento de que se haya dada a conocer información del presente contrato.
23	Facilitar la liquidación del contrato dentro del plazo establecido.	El contrato se encuentra en ejecución, por lo tanto, no aplica aún la liquidación contractual.
24	Garantizar durante la ejecución el cumplimiento de las especificaciones Técnicas y las Normas vigentes.	Especificaciones técnicas y normas cumplidas durante la ejecución.
25	Entregar toda la información generada en desarrollo del contrato, en medio físico y magnético, con el fin de entregar a los diferentes organismos de control y seguimiento con que cuenta el Distrito, tales como SAP, Informes de Seguimiento mensual, entre otros garantizando la cadena de custodia de la misma.	Información entregada en formatos requeridos, con cadena de custodia garantizada.
26	Presentar informe periódico mensual sobre las actividades técnicas, con su respectivo registro fotográfico, de acuerdo con lo definido en los entregables, así como lo relacionado con el	Informes técnicos y administrativos entregados con soporte fotográfico.

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

	componente jurídico y administrativo durante la ejecución del contrato, entregando los respectivos soportes.	
27	Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio (ANS) tal como se describen en las especificaciones técnicas que hacen parte integral del contrato.	Los ANS acuerdos de niveles de servicio aplican una vez recibido formalmente la solución Bridge (es decir, si no se ha hecho la aceptación o acta de recibo a satisfacción del componente).
28	Presentar informe técnico final sobre las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.	No aplica, por cuanto el contrato aún se encuentra en ejecución.
29	Encargarse del mantenimiento, la formación y el servicio de atención al cliente remoto 24/7/365.	Mantenimiento y servicio de atención al cliente 24/7/365 asegurados.
30	Asumir la responsabilidad del live 24/7/365, cliente dedicado y equipo de soporte técnico.	Responsabilidad del live 24/7/365 asumida correctamente.
31	El contratista debe realizar la configuración del sistema c-Live Universe, operación en curso y módulos de capacitación.	Configuración del sistema c-Live Universe realizada y operativa.
32	Las demás señaladas en la Constitución, la Ley, las cláusulas contractuales, la propuesta presentada y las que correspondan conforme con la naturaleza y tipo de contrato y su efectiva ejecución.	Cumplimiento integral de todas las demás obligaciones contractuales.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA EN EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST):

En relación con las obligaciones mencionadas, se informa que éstas fueron verificadas por el supervisor con base en los documentos pertinentes establecidos en las cláusulas contractuales. En este sentido, el contratista certifica que ha cumplido con las disposiciones previstas en el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 0312 de 2019, así como con las demás normativas vigentes en materia de Seguridad Social y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Nº	Obligación	Cumple	Descripción del Cumplimiento
2	La Autoevaluación del SGSST o autoevaluaciones del año en curso. Conforme a los resultados de la autoevaluación que aporte el contratista, éste asume unas obligaciones que están expresadas en el artículo 28 Resolución 0312 de 2019, las cuales serán verificadas por el supervisor según sea el caso.	Sí	Autoevaluaciones realizadas según el año en curso y obligaciones asumidas conforme a resultados, verificadas por supervisores.
3	Presentar el Plan de Trabajo del SG-SST acorde a la autoevaluación o autoevaluaciones del año en curso.	Sí	Plan de trabajo acorde a la autoevaluación presentado y actualizado anualmente.
4	En contratos con dotación de elementos de protección personal, entregar dichos elementos, consignar firma de los trabajadores que reciben los elementos y evidenciarlo en informes.	Sí	Entrega de EPP con registros firmados por trabajadores y evidencias documentadas en informes de supervisión.

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

OBLIGACIONES DEL DISTRITO ESPECIAL DE MEDELLÍN:

N°	Obligación	Cumple	Descripción del Cumplimiento
1	Cancelar al Contratista el valor del contrato, de acuerdo con la forma de pago establecida.	Sí	Se han realizado los pagos conforme a los términos pactados en el contrato, incluyendo cualquier ajuste autorizado.
2	Asignar Supervisor para vigilar el desarrollo y ejecución del contrato.	Sí	Se ha designado un supervisor competente que vigila la correcta ejecución del contrato, según lo establecido en la Ley 80 de 1993 y la Resolución 3243 de 2017.
3	Suministrar la información que requiera EL CONTRATISTA en ocasión a la ejecución del contrato.	Sí	Se ha proporcionado oportunamente toda la información y documentación necesaria para el cumplimiento del contrato.
4	Apoyo y acompañamiento durante la ejecución del contrato.	Sí	Se ha brindado apoyo constante al contratista, incluyendo la resolución de consultas y la gestión de recursos necesarios.
5	Verificar el correcto cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el presente estudio previo.	SI	Se validó que la solución cumple con las especificaciones técnicas definidas en el estudio previo, en cuanto a funcionalidades, arquitectura y requerimientos de integración. Aunque hubo retrasos, no se presentaron desviaciones técnicas ni modificaciones en el alcance funcional.
6	Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.4.2.2.16. Obligaciones del contratista.	SI	El contratista ha cumplido con las obligaciones generales establecidas en el decreto, incluyendo la ejecución conforme al objeto contractual, la entrega de documentación técnica y la atención de observaciones. No se han reportado incumplimientos en este aspecto.
7	Verificar la presentación del Certificado y/o constancia de la autoevaluación de estándares mínimos del SGSST expedida por su ARL vigente, donde se acredite el nivel de cumplimiento de la resolución 0312 de 2019 y su respectivo plan de mejoramiento.	SI	El contratista presentó la autoevaluación de estándares mínimos del SGSST con soporte emitido por su ARL vigente, cumpliendo con la Resolución 0312 de 2019 y anexando el plan de mejoramiento correspondiente

- Porcentaje de ejecución física del contrato (acumulativo conforme la proyección o cronograma realizado para la entrega de actividades o productos). 90% de ejecución total.
- Cumplimiento de las obligaciones a cargo del contratista en materia de impuestos y contribuciones aplicables al respectivo contrato.

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

PERÍODO DE EJECUCIÓN: AGOSTO DE 2025

Informe Técnico de Actividades – agosto de 2025

Durante agosto de 2025 se desarrollaron actividades orientadas a fortalecer el uso de la plataforma Carbyne en el SIES-M, articulando frentes técnicos y operativos. Se adelantaron reuniones para evaluar mejoras y prototipos de integración, se ejecutaron capacitaciones para personal nuevo y se brindó acompañamiento en situaciones críticas asociadas a la transferencia de llamadas entre estaciones de policía. Adicionalmente, se realizó una sesión de priorización con el equipo del SIES-M para consolidar los requerimientos del usuario en materia de desarrollo, conectividad, seguridad y reportes analíticos, con el compromiso de estructurar respuestas técnicas y alternativas de solución en los plazos más cortos posibles.

2. Actividades Técnicas Desarrolladas

2.1. Reuniones con el equipo de comunicaciones

Se sostuvo una reunión con el área de comunicaciones del SIES-M con el fin de identificar y validar casos relevantes que, por su impacto positivo, puedan ser difundidos en redes sociales. Como resultado, se definió un protocolo de selección de casos orientado a fortalecer la visibilidad pública de los beneficios de la herramienta Carbyne en la atención de emergencias.

2.2. Verificación de prototipo de integración de audio

En sesión con el líder de tecnología y el director del SIES-M se presentó el prototipo final que permite escuchar, de manera integrada, tanto el audio de los sistemas de la Policía como el de Carbyne. Esta demostración permitió validar la interoperabilidad técnica del dispositivo y definir los pasos para su futura implementación en campo.

2.3. Reunión sobre estado de la herramienta y soluciones futuras

Se realizó un encuentro con el coordinador de recepción, el líder de seguimiento y control y la asistencia a la dirección, con el propósito de revisar el estado actual de la plataforma Carbyne, identificar retos operativos y establecer líneas de mejora. De este espacio surgieron compromisos para continuar con la optimización funcional y tecnológica del sistema, los cuales se contextualizan en apartados posteriores del informe.

2.4. Acompañamiento situacional en transferencia de llamadas

Se brindó apoyo directo a la operación durante la transferencia de llamadas entre estaciones de policía, derivado de incidentes críticos en la gestión de casos. El acompañamiento permitió validar el flujo actual, atender contingencias en tiempo real y recopilar insumos para futuras mejoras de la funcionalidad de transferencia de llamadas en la plataforma.

2.5. Reunión de seguimiento del proyecto Carbyne con el SIES-M

En reunión con el equipo directivo y técnico del SIES-M se priorizaron las peticiones del cliente y se definieron compromisos conjuntos. A continuación, se presenta el resumen de los temas tratados:

Cód. FO-GECO-006	<p>Formato</p> <p>FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría</p>	
Versión 16		

Desarrollo y mejoras del sistema

- Transferencia de llamadas: Implementar transferencia directa a un grupo por roles, resolviendo la limitación de registro de un solo respondiente.
- Gestión de perfiles: Creación de perfiles específicos por agencia para verificación de llamadas.
- Gestión de estados: Reestructurar la visualización de estados del personal de recepción, garantizando la operatividad de esta agencia.

Reportes y analítica

- BI: Generación de reportes de ocupación por horas para análisis de cargas operativas.
- Analytics: Inclusión de registros de conexión y definición de tiempos de gestión de datos.
- Control Center: Ampliación en la cantidad de datos a exportar (actualmente el límite es 50.000 registros).

Seguridad y conectividad

- Latencias de red: Verificación conjunta con ICAD y elaboración de informe técnico de tráfico.
- Grabación de llamadas: Ajuste del alcance de grabación para que el audio se registre a partir de la atención por el operador (y no desde el inicio del IVR).
- Gestión de conectividad: Definición de responsable y establecimiento de protocolos de control periódico.

Escalamiento y soporte

- Escalamiento: Establecer protocolos con Tigo UNE para incidentes críticos.
- Canal gerencial: Creación de línea directa con Tigo para situaciones graves.
- Gestión de logs: Definición de mecanismos de escalamiento de información para mejorar trazabilidad; desde mesa de ayuda se gestionará la posibilidad de que los operadores de las agencias extraigan logs de las máquinas para documentación e investigación.

Mejoras funcionales

- Flujo de transferencia de llamadas: Preservar el número inicial del ciudadano durante todo el proceso (actualmente, al transferir, se visualiza el número asociado a la cola de recepción y no el número original).

Compromiso: El equipo Carbyne asume la responsabilidad de dar respuesta oportuna a los puntos priorizados, dando prelación a la solución de incidentes críticos y a la implementación de mejoras funcionales en los plazos más breves posibles, en coordinación permanente con el SIES-M.

2.6 Resolución de Incidencias Técnicas

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	
Versión 16		

Durante el mes, se logró resolver una serie de problemas críticos de conectividad de red, los cuales estaban afectando la estabilidad de la plataforma en determinados puntos de operación. A través de una intervención técnica conjunta, se optimizaron los canales de comunicación y se ajustaron configuraciones de red, mejorando la disponibilidad del servicio y asegurando una respuesta continua del sistema ante las demandas operativas del SIES-M.

2.7 Desarrollo de Soluciones a Medida

En línea con las necesidades específicas identificadas en campo, se diseñó y prototipó un dispositivo personalizado de interoperabilidad, destinado a mejorar la integración entre Carbyne y los sistemas existentes en la agencia PONAL. Esta solución demuestra un enfoque proactivo en la mejora continua del sistema, respondiendo con agilidad a los desafíos operativos e impulsando una mayor cohesión tecnológica entre plataformas.

2.8 Cambio del router de Tigo por falla en el canal Direct Connect (DX)

Se identificó una falla crítica en la conectividad hacia los servidores en Ohio a través del canal Direct Connect (DX). Esta situación generaba intermitencia en la operación y degradación de la experiencia del usuario. En articulación con el equipo de Tigo, se realizó el cambio del router principal, acción que permitió restablecer completamente el canal DX. El personal técnico de Tigo confirmó que con este cambio se resolvieron las fallas de conexión previamente reportadas. Esta intervención fue determinante para restablecer la estabilidad de la plataforma Carbyne y garantizar la continuidad operativa del sistema sin afectaciones.

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 agosto del año 2025:

Tabla 1. Total casos atendidos por agencias – agosto 2025.

Agencia		Sesiones totales	Sesiones con ubicación	Sesiones con video	Sesiones con chat
1.	Recepción	149.729	64.854	293	43
2.	Salud	18.909	6.418	453	400
3.	Social	10.612	2.292	6	361
4.	LMA	5.558	835	1	135
5.	Mujer	14.152	988	7	394
6.	Ambiental	1.276	662	14	29
7.	DAGR	2.016	725	46	32
8.	PONAL	5.282	1.784	14	82
TOTAL		207.534	78.558	834	1.476

Durante agosto de 2025 se evidenció una disminución en los casos atendidos frente a julio, asociada principalmente a la entrada en operación del IVR, el cual incrementó el filtrado de llamadas y redujo la carga que llega a recepción. El IVR alcanzó un promedio de 62,82% de efectividad, lo que se refleja en la reducción del total de sesiones de 261.969 (julio) a 207.534 (agosto) (-20,8%) y en la disminución de ubicaciones captadas en 30,3%. No obstante, el uso de video se mantuvo estable (835 vs. 834) y el canal de chat evidenció mayor aprovechamiento en agencias críticas, particularmente Salud (246 → 400) y Mujer (305 → 394), fortaleciendo la atención a poblaciones sensibles.

En este sentido, la reducción global de casos no representa una menor atención, sino una optimización operativa derivada del IVR, que permitió descongestionar la recepción y redistribuir la demanda hacia agencias y canales donde la interacción resulta más efectiva y especializada; en el periodo 1 al 31 de agosto de 2025, el IVR se consolidó como una herramienta clave para mejorar la eficiencia en la distribución de llamadas y el uso estratégico de los recursos disponibles.

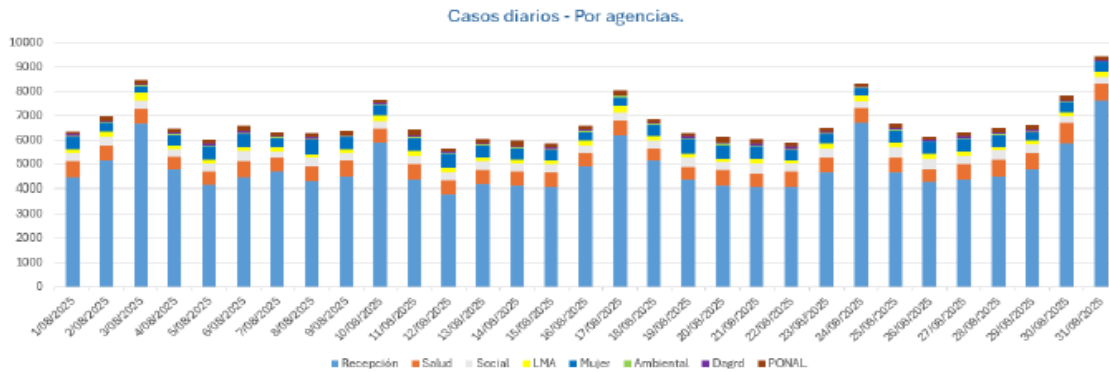


Ilustración 5. Gráfica de casos diarios atendidos con el sistema Carbyne en SIES-M – agosto de 2025.

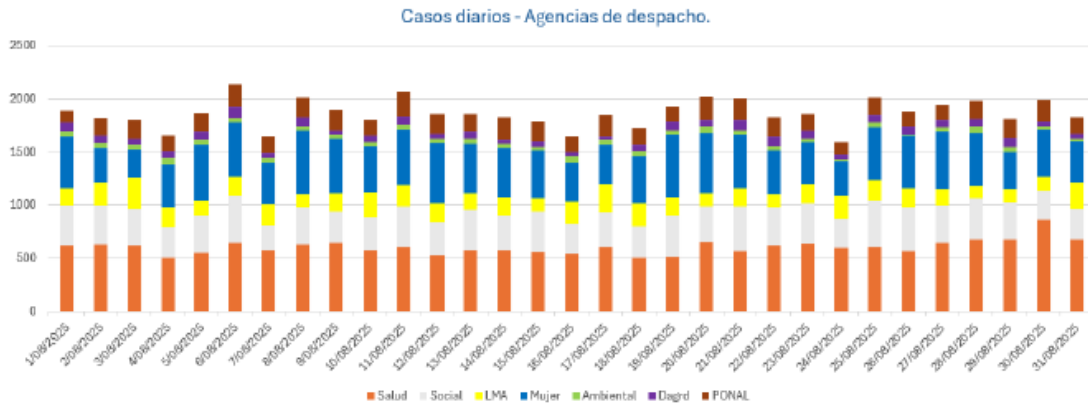


Ilustración 6. Gráfica de casos diarios atendidos con Carbyne por las agencias de despacho del SIES-M – agosto de 2025.



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

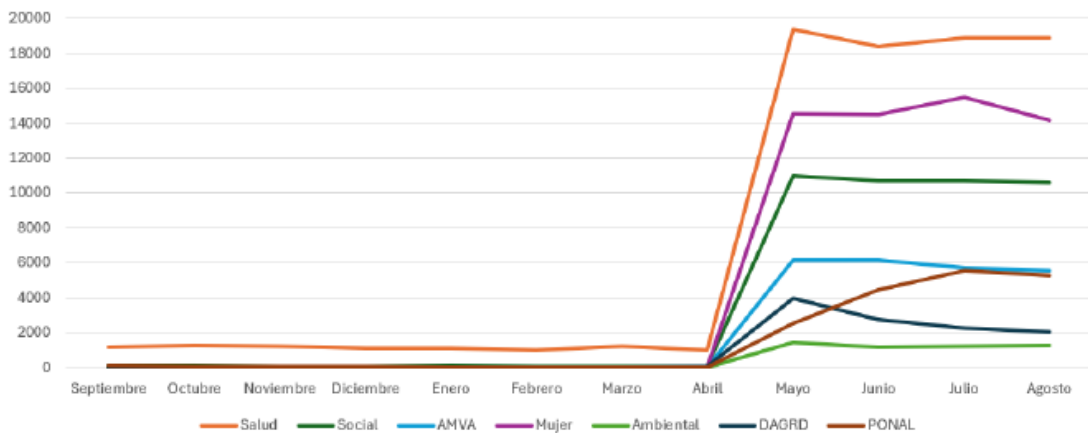


Ilustración 8. Comparativo por agencias desde septiembre del 2024 hasta agosto del 2025.

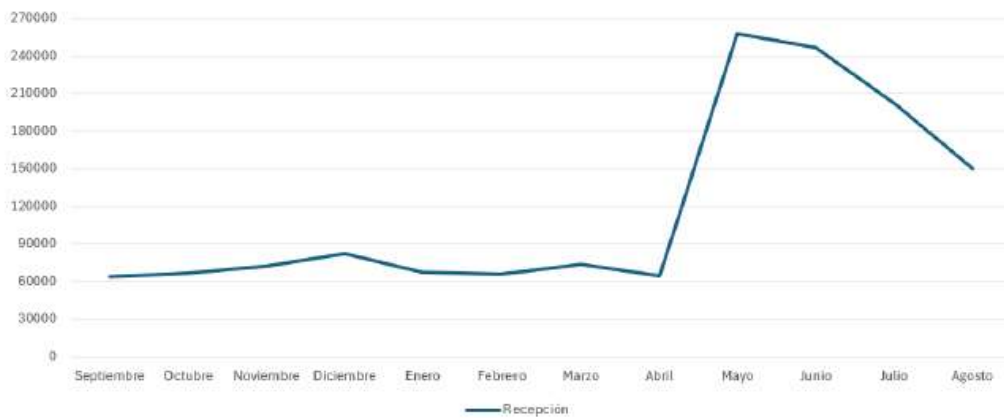


Ilustración 9. Comparativa área de recepción desde septiembre del 2024 hasta agosto del 2025.

3.2. Mapa de casos

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

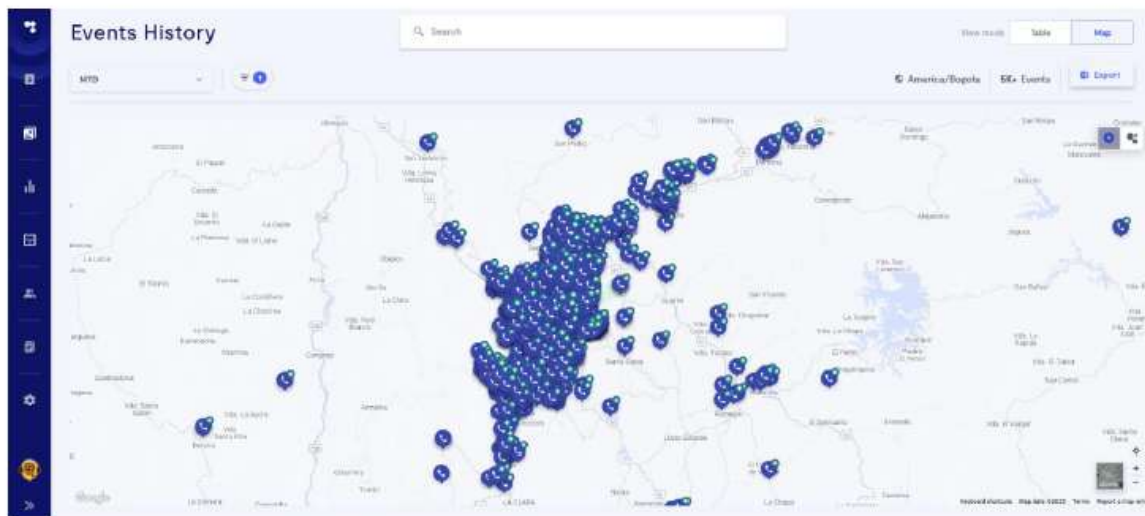


Ilustración 10. Ubicación geográfica de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Carbyne – agosto del 2025.

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

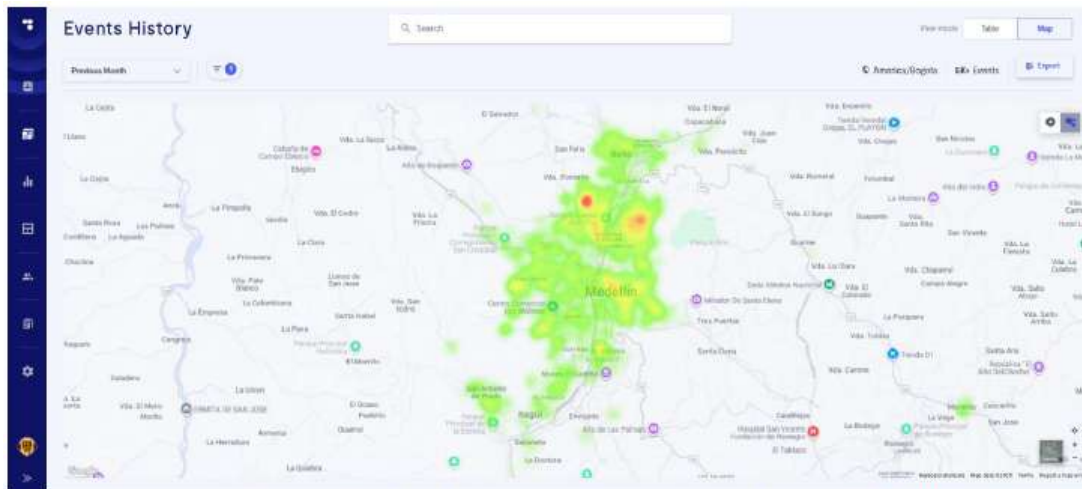


Ilustración 11. Mapa de calor de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Carbyne – agosto del 2025.

- Con corte al periodo informado, el contrato presenta un porcentaje de ejecución física acumulado del 91 %, conforme al cronograma aprobado y a la prestación continua del servicio tecnológico objeto del contrato.

La ejecución corresponde a la operación, soporte, mantenimiento y disponibilidad de la plataforma tecnológica Carbyne Bridge, garantizando la atención y gestión de llamadas del sistema SIES-M durante el periodo evaluado.

- **Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción del proyecto asociado a este contrato, en el marco del Plan de Desarrollo Distrital:**

El contrato aporta directamente al cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital, en el componente asociado a la Seguridad y Convivencia Ciudadana, específicamente en lo relacionado con el fortalecimiento del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad – SIES-M.

El bien/servicio entregado consiste en la prestación del servicio tecnológico integral de la plataforma de gestión de emergencias, la cual permite la recepción, geolocalización, gestión y trazabilidad de llamadas de emergencia, contribuyendo al mejoramiento de los tiempos de respuesta y a la eficiencia operativa del sistema.

Plan indicativo:

- **Línea estratégica:** Confianza y transparencia - Creemos en la institucionalidad, en la seguridad y convivencia ciudadana
- **Componente:** Seguridad integral para el desarrollo social.
- **Programa:** Planeación y gestión integral de la seguridad y convivencia ciudadana.
- **Proyecto:** 200272 Formulación e implementación del plan estratégico en tecnología de información y telecomunicaciones para la seguridad y la convivencia

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

- **Indicador:** Plan Maestro en tecnología de información y telecomunicaciones para la seguridad y la convivencia 2024 # 2027 diseñado e implementado.

En este sentido, el contrato impacta los indicadores relacionados con la mejora en la capacidad institucional para la atención de emergencias y la optimización de los procesos tecnológicos de seguridad del Distrito.

REPORTE DE RETENCIONES APLICADAS POR ESTE CONTRATO

Descripción Indicador	Valor Retención
Estampilla bienestar Adulto Mayor	\$279.903.904
Estampilla Pro Cultura de Medellín 0,5%	\$69.975.976
Estampilla Universidad de Antioquia	\$139.951.952
Ret.impto. renta compra bienes Gener 2.5	0
Retención ICA 2*1000 art 54 Acuer 64/12	0
Retención IVA 15% Ley. 1607 de 2012	0
Tasa Prodeporte Y Recreacion 1.3%	\$181.937.537
Ded.Estamp. Pro Innovacion 1% Acuerdo 93	\$139.951.952
Ded.Estamp. Just Familiar 2% Acuerdo 93	\$279.903.904
Rtte Fte Serv Licen Software 3.5%	\$489.831.832
Retención ICA 1.8*1000 Acuerdo 93/2023	\$25.191.000
Total general	\$1.606.648.057

3. INFORME ADMINISTRATIVO:

Respecto al pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.

Fecha del Documento	Fechas de cobertura de la certificación del pago realizado al Sistema de Seguridad Social Integral	Relación de los datos de quien firma el documento (Firmado por el Revisor Fiscal o Representante Legal)
02/08/2025	Durante los últimos seis meses.	NESTOR MAURICIO TORRES CERA Revisor Fiscal TP 170.805 T
09/09/2025	Durante los últimos seis meses.	NESTOR MAURICIO TORRES CERA Revisor Fiscal TP 170.805 T Por delegación de Partners Group SAS. Bogotá D.C., 09 de septiembre de 2025 CERT-020-25

- **Informe de la gestión realizada para el registro y marcación de los bienes adquiridos en el contrato y que son objeto de marcación:** Hasta la fecha, no se han adquirido bienes sujetos a marcación a través de este contrato.
- **Informe de las modificaciones realizadas al contrato:** Hasta la fecha, no se han realizado modificaciones contractuales.

- **Relación de las ausencias temporales o definitivas y redesignaciones de supervisión:** El 30 de agosto de 2024, el Ordenador del gasto de la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Distrito Especial de Medellín designó al supervisor para el contrato mencionado, estableciendo una supervisión unipersonal con apoyos de la siguiente manera:

SUPERVISOR DE APOYO	COMPONENTE
Ana Carolina Ospina Olaya	Supervisor
Luis Fernando Garcia Gomez	Suplente
Caroline Ayala Perez	Técnico
Sirley Milena Restrepo Ramirez	Jurídico
Francisco Oscar Velez Morales	Administrativo, financiero y contable

El 02 de abril de 2025 se realizó modificación a la designación inicial de la siguiente manera:

SUPERVISOR LÍDER Y/O SUPERVISOR/ES DE APOYO	COMPONENTE	NOVEDAD	
		Ingreso	Sustitución
Ana Carolina Ospina Olaya	Supervisor		X
Luis Fernando García Gómez	Supervisor	X	
Luis Fernando Garcia Gomez	Suplente		X
Luz Jeannette Atehortua Goez	Suplente	X	
Caroline Ayala Perez	Técnico		
Sirley Milena Restrepo Ramirez	Jurídico		X
Madelyn Julieth Tabares Acevedo	Jurídico	X	
Francisco Oscar Velez Morales	Financiero		X
Leon Angel Salas Guisao	Financiero	X	

- **Informe de la materialización de riesgos y su mitigación:**

No	Descripción	Tipo	Consecuencia	Observación
1	Insuficiencia del presupuesto oficial	Riesgos Operacionales	1. Inejecución o ejecución parcial del contrato. 2. Sanciones disciplinarias, administrativas y fiscales. 3. Deficiente gestión.	Riesgo no presentado hasta la fecha
2	No aplicación durante la ejecución del contrato respecto de las políticas públicas de la Alcaldía de Medellín, otras entidades o el Gobierno establecidas en los documentos del proceso de contratación	Riesgos Sociales o Políticos	1. Detrimento en la imagen. 2. Deficiente Gestión. 3. Incumplimiento de los fines institucionales.	Riesgo no presentado hasta la fecha
3	Injerencia indebida de la industria en la forma en que el contrato es estructurado	Riesgos Económicos	1. Demandas de terceros. 2. Presiones externas en la ejecución o adjudicación. 3. Retrasos en la ejecución. 4. Mayor onerosidad.	Riesgo no presentado hasta la fecha
4	Las características de la contratación han llevado a que surjan críticas por parte de los	Riesgos Sociales o	1. Demanda de terceros. 2. Deterioro en la Imagen.	Riesgo no presentado hasta la

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

	diferentes grupos de interés generando grandes presiones sobre la Contratación.	Políticos	3. Retrasos en el proceso de selección o en la ejecución del contrato. 4. Pérdida en la integridad y confidencialidad de la información. 5. Aversión hacia el proyecto por parte de diferentes actores del sistema de compra pública.	fecha
5	Cambios en los tributos, aranceles o la regulación aplicable	Riesgos Regulatorios	1. Variación en el valor del bien o servicio. 2. Constantes cambios de regulación. 3. Expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas para fiscales, que varíen las condiciones económicas previstas en la presentación de la Oferta. 4. Genera una carga adicional a las previstas, que puede afectar a cualquiera o a las dos partes del contrato.	Riesgo no presentado hasta la fecha
6	El proponente y/o proveedor tiene reporte ante el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de activos y financiación del Terrorismo	Riesgos Operacionales	1. No cumplimiento de las condiciones del compromiso anticorrupción por parte del proponente o contratista. 2. Afectación patrimonial al contratista, causal de terminación anticipada del contrato.	Riesgo no presentado hasta la fecha
7	Incursión en actos de corrupción o cualquier otro acto contrario a la normativa penal nacional	Riesgos Financieros	1. No consecución del objeto contractual. 2. posible declaratoria de inhabilidad sobreviniente.	Riesgo no presentado hasta la fecha
8	Retrasos en la legalización del contrato, garantías y acta de inicio que afecta el inicio de la ejecución contractual	Riesgos Operacionales	1. Desgaste administrativo. 2. Demoras en la ejecución del contrato. 3. Ampliación de los plazos de ejecución.	Riesgo no presentado hasta la fecha
9	El proveedor no entregó las cantidades definidas en los documentos del proceso	Riesgos Operacionales	1. Incumplimiento del contrato. 2. cumplimiento parcial del contrato. 3. Resultados no confiables. 4. Volúmenes entregados no corresponden a los definidos en el presupuesto.	Riesgo no presentado hasta la fecha
10	No cumplimiento de las condiciones tecnológicas establecidas en el proceso de contratación.	Riesgos Tecnológicos	1. Retrasos en la ejecución. 2. Desaprovechamiento del bien o servicio contratado. 3. Inadecuada implementación de nuevas tecnologías.	Riesgo no presentado hasta la fecha

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

11	Obsolescencia y/o fallas tecnológicas en bienes y/o servicios contratados	Riesgos Tecnológicos	1. Mayor onerosidad del contrato. 2. Renovación tecnológica inadecuada. 3. Cobertura temporal del servicio. 4. Durante el proceso de contratación y ejecución del mismo, se presentan nuevos desarrollos tecnológicos y/o cambios en la tecnología utilizada.	Riesgo no presentado hasta la fecha
----	---	----------------------	--	-------------------------------------

- **Informe de la gestión realizada de contratos de comodato.** Para el presente contrato, no aplica la suscripción de contratos de comodato.
- **Evaluación al contratista**

Evaluación del Contratista

Numero de Contrato 4600102530
 Objeto del Contrato Suscripción de servicios tecnológicos a través de la plataforma Carbyne Bridge
 Numero Evaluación 5
 Periodo Evaluado AGOSTO 2025

Componentes	Criterios	% Peso específico	Calificacion	%Pond De Calif
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	5,00	4,00
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DEL CONTRATO PACTADO ENTRE LA SUPERVISIÓN Y EL CONTRATISTA	4	5,00	4,00
ADMINISTRATIVO	CUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE SALARIOS, HONORARIOS, PRESTACIONES SOCIALES Y SEGURIDAD SOCIAL	4	5,00	4,00
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN CON LAS PLATAFORMAS ELECTRONICAS OFICIALES (SECOP, TIENDA VIRTUAL, BOLSA MERCANTIL)	4	5,00	4,00
ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMES Y/O DOCUMENTOS	4	5,00	4,00
FINANCIERO Y CONTABLE	GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL (EVALUE TAMBIEN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACIÓN, RENDIMIENTOS FINANCIEROS Y ANTICIPOS)	12	5,00	12,00
FINANCIERO Y CONTABLE	OPORTUNIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LOS PARAMETROS LEGALES Y TECNICOS EN LA FACTURACIÓN	8	5,00	8,00
JURÍDICO	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE AL CONTRATO	7	5,00	7,00
JURÍDICO	CUMPLIMIENTO EN LA PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS GARANTIAS	3	5,00	3,00
TÉCNICO	CALIDAD Y CANTIDAD EN LOS BIENES Y SERVICIOS RECIBIDOS (ADEMAS EVALUAR EL RECURSO HUMANO Y A LOGISTICA)	40	5,00	40,00
TÉCNICO	CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS Y A LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS POR LA SUPERVISIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	10	5,00	10,00

Componente	% Ponderacion	% Calificacion	% Calificacion Acumulada
ADMINISTRATIVO	20	20,00	20,00
FINANCIERO Y CONTABLE	20	20,00	20,00
JURÍDICO	10	10,00	10,00
TÉCNICO	50	50,00	50,00

% Calificacion Total	100,00
----------------------	--------

% Total Calificacion acumulado	100,00
--------------------------------	--------

- **Informe sobre si fue auditado el contrato, por parte de los entes de control o por de la Secretaría de Evaluación y Control y sus resultados:** A la fecha el presente contrato no ha sido objeto de auditoria por parte de los entes de control o por parte de la Secretaría de Evaluación y Control del Distrito.

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

4. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

- Relación de la Imputación del gasto:

Fondos	Centro Gestor	Posición Presupuestal (Pospre)	Proyecto	CDP	Solicitud de Pedido (Solpedido)	Registro Presupuestal (Pedido)
110701724	73200000	2320202008	200272	4000118152	50099562	4900037581
110701723	73200000	2320202008	200272	4000118152	50099562	4900037581

- Relación de los pagos realizados:

Registro Presupuestal (No. Pedido)	No. Factura	Fecha de Contabilización	No. Recibo a Satisfacción (Documento de Material)	Valor Facturado (valor Recibido)
4900037581	BSW21	21/10/2024	5000743381	\$8.397.117.108
4900037581	BSW27	13/06/2025	5000763255	\$3.698.404.394
			5000763256	\$1.899.673.678

- Informe de ejecución financiera del contrato por proyectos:

Contrato	Registro Presupuestal (Pedido)	Grupo de compras	Denominación Grupo de Compras	Proyecto	Nombre Proyecto	Valor proyecto por pedido	Valor Facturado por proyecto del pedido	Saldo por proyecto del pedido
4600102530	4900037581	222	Seguridad	200272	FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES PARA LA SEGURIDAD Y LA CONVIVENCIA MEDELLÍN	13.995.195.180	13.995.195.180	0

- Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	\$13.995.195.180
Adiciones	\$0
Total valor del contrato más adiciones	\$13.995.195.180
Segundo pago realizado 06-06-2025	\$ 5.598.078.072
Pagos Realizados (Acumulado)	\$13.995.195.180
Porcentaje de ejecución financiera	100%

Anotación: El porcentaje de ejecución financiera de este contrato refleja los pagos ya realizados sobre el valor total del contrato.

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

Ítem	Descripción	Cantidad	Importe total	Estado pago
Licenciamiento <i>Carbyne Bridge</i>	1.1- Capacidades plataforma centro de emergencias	95	\$ 8.397.117.108	Pagado
	Ubicación automática de la ubicación de la persona que llama			
	Video en vivo desde el incidente.			
	Chat silencioso			
	Envío ilimitado de SMS y WhatsApp.			
	Control Center con panel de administrador e Historial de eventos.			
	Responder Connect con envío ilimitado de enlaces "Conexión de agentes encampo" vía SMS y WhatsApp.			
	1.2- Capacidades para gestión de llamadas y adicionales	95	\$ 5.598.078.072	Pagado
	Manejo de llamadas con planta telefónica en nube con envío ilimitado de SMS y WhatsApp.			
	Grabación y almacenamiento en nube de las llamadas (Audio y Video).			
	Transcripción simultánea automática de las llamadas			
	Análítica avanzada de las llamadas, estadísticas y tendencias			
	Mapa dinámico del centro de atención de llamadas, con estado actual de los operadores, estadísticas de llamadas y estado actual de la cola de llamadas			
	Tablero de video con la visualización de todos los videos de las llamadas en curso en el momento			
	Interfaz unificada e integral para la operación - Bridge.			
Configuración, instalación y almacenamiento	Ejecución y desarrollo de las actividades de configuración e instalación.	1	Incluido	
	Implementación para asegurar un despliegue con redundancia y que garantice la operación óptima del sistema.			
	Curso en línea para los operadores.			
	Almacenamiento ilimitado en la nube y respaldos trimestrales.			
	Según ANS			

Cód. FO-GECO-006	Formato FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría	 Alcaldía de Medellín <small>Dirección de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación
Versión 16		

	Carbyne habilitará API y soporte a integración con "ICAD"			
--	---	--	--	--

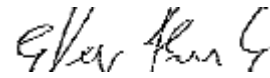
5. INFORME JURÍDICO:

- **El debido proceso sancionatorio, derecho de contradicción.** Para el presente contrato se tiene que, a la fecha no se ha dado lugar a proceso sancionatorio alguno.
- **Relación del soporte de multas, sanciones, cláusula penal, declaración de la caducidad o incumplimiento.** Durante la ejecución del presente contrato, no se ha dado inicio de proceso alguno por multas, sanciones, clausula penal, declaración de caducidad o incumplimiento alguno.
- **Estado de las garantías del contrato.**

Nombre Aseguradora	N° Póliza	Tipo de Amparo	Cobertura de la Póliza		Fecha de Aprobación de la Garantía	Valor Amparado
			Desde	Hasta		
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	NB-100342155	Calidad del servicio	29/08/2024	28/02/2026	03/09/2024	\$1.399.519.518,00
		Cumplimiento	29/08/2024	28/02/2026	03/09/2024	\$1.399.519.518,00
APROBACIÓN GARANTÍAS LUEGO DE NOTIFICACIÓN DE INICIO						
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	NB-100342155	Calidad del servicio	04/09/2024	06/03/2026	19/09/2024	\$1.399.519.518,00
		Cumplimiento	04/09/2024	06/03/2026	19/09/2024	\$1.399.519.518,00

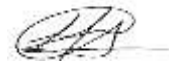
Una vez evidenciado el avance técnico, administrativo, financiero y jurídico señalado en el contrato, el suscrito Supervisor deja claro que ya se surtieron los pagos pactados en las cláusulas del referido contrato previa verificación y recibido de los entregables a entera satisfacción.

Atentamente,



LUIS FERNANDO GARCIA GÓMEZ

Supervisor



León Angel Salas Guisao

Apoyo financiero



Caroline Ayala Perez

Apoyo Técnico

Cód. FO-GECO-006	<p>Formato</p> <p>FO-GECO- Informe Parcial de Supervisión y/o Interventoría</p>	 <p>Alcaldía de Medellín <small>Distrito de</small> Ciencia, Tecnología e Innovación</p>
Versión 16		