CONTRATO No. 4600102530 DE 2024
PERIODO DE VERIFICACIÓN: Del 01/02/2026 al 28/02/2026
FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 24 de marzo de 2026

CONTRATANTE:	DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN – DEPENDENCIA
CONTRATISTA:	INOVISEC COLOMBIA S.A.S.
NIT:	901.140.525-3
REPRESENTANTE LEGAL:	NORMA MENDEZ GOMEZ
CÉDULA DEL REPRESENTANTE LEGAL:	52.880.172
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. ($13.995.195.180) EXENTO DE IVA.
ADICIONES:	ADICIÓN No 01: POR UN VALOR DE OCHO MIL CIENTO VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS ($ 8.124.775.000) EXENTO DE IVA.
VALOR MÁS ADICIONES:	VEINTIDOS MIL CIENTO DIECINUEVE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA MIL CIENTO OCHENTA PESOS M.L. ($22.119.970.180) EXENTO DE IVA.
DURACIÓN INICIAL:	DOCE (12) MESES A PARTIR DEL INICIO DEL CONTRATO EN LA PLATAFORMA DEL SECOP II.
AMPLIACIONES:	AMPLIACIÓN No. 01: POR UN TÉRMINO DE SIETE (7) MESES Y VEINTIOCHO (28) DÍAS CALENDARIO CONTADOS DESDE EL CINCO (5) DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTICINCO (2025) HASTA EL DOS (2) DE MAYO DE DOS MIL VEINTISÉIS (2026), AMBAS FECHAS INCLUSIVE. AMPLIACIÓN No 02: POR UN TÉRMINO DE DOS (2) MESES Y DOCE (12) DIAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DEL TRES (3) DE MAYO DE DOS MIL VEINTISÉIS (2026) HASTA EL QUINCE (15) DE JULIO DE DOS MIL VEINTISÉIS (2026), AMBAS FECHAS INCLUSIVE.
SUSPENSIONES:	N/A
DURACIÓN DESPUÉS DE AMPLIACIONES:	SEISCIENTOS OCHENTA (680) DIAS CALENDARIO A PARTIR DEL INICIO DEL CONTRATO EN LA PLATAFORMA DEL SECOP II.
FECHA DE INICIO:	04 DE SEPTIEMBRE DE 2024
FECHA DE TERMINACIÓN:	15 DE JULIO DE 2026

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

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 julio de 1993, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_0080_1993.htm, Ley 1150 de julio de 2007, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_1150_2007.htm, Ley 1474 de julio de 2011, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/ley_1474_2011.htm, Decreto 1082 de mayo de 2015, https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/decreto_1082_2015.htm, Decreto Municipal 835 de octubre de 2021 , https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/D_ALCAMED_0835_2021.htm, 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, tanto al objeto como al alcance contractual, de conformidad con las condiciones establecidas en el contrato suscrito entre las partes.

  Durante el mes de febrero del 2026, el contratista continuó ejecutando el objeto contractual de manera satisfactoria, garantizando la operación, disponibilidad, soporte y acompañamiento técnico de la plataforma Carbyne Bridge para el SIES-M.

  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*.

  La solución se mantuvo operativa durante todo el periodo evaluado, sin presentarse indisponibilidades generales del servicio.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

- **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.**

  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 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).

  Los servicios proporcionados por Carbyne Bridge 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.**

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 ajustes frente al cronograma inicialmente proyectado, derivados de retrasos en la provisión de servicios de conectividad por parte del proveedor tercero Tigo Une, situación que incidió en las fases de integración y pruebas técnicas. No obstante, dicha circunstancia fue informada a la supervisión, se adoptaron medidas de mitigación y se reprogramó la línea base del proyecto sin que se generara suspensión del servicio ni afectación sustancial del objeto contractual.
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.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

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 atribución potestativa 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.
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	Recomendaciones técnicas presentadas cuando corresponde. El proyecto Carbyne Bridge no presentó cambios técnicos respecto a su alcance o arquitectura

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

	que crea convenientes para mejorar las condiciones de la ejecución del contrato.	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.	Se actualiza las garantías por parte del contratista de acuerdo a las modificaciones contractuales celebradas
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 contratista realizó solicitud de ampliación del presente contrato, justificando los hechos, para asegurar las actividades de licenciamiento de la plataforma Carbyne en calidad de representante y proveedor exclusivo de las soluciones Carbyne en Colombia.
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 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	Responsabilidad y obligaciones con subcontratistas asumidas correctamente demostrado en las relaciones generadas para la provisión de productos o servicios conexos al contrato en cuestión.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

	Convivencia – Distrito de Medellín adquiera responsabilidad ni solidaridad alguna por dichos actos.	
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 *Carbyne Bridge*, no se han presentado 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 dado 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 componente jurídico y administrativo durante la ejecución del contrato, entregando los respectivos soportes.	Informes técnicos y administrativos entregados con soporte fotográfico.
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.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

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.

N°	Obligación	Cumple	Descripción del Cumplimiento
1	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 expresas 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.
2	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.
3	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.

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.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

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

- **Registro de entrega de productos e informes por parte del contratista**

1. PERÍODO DE EJECUCIÓN: FEBRERO DE 2026

Durante el mes de febrero de 2026, la operación del SIES-M soportada por la plataforma Bridge mantuvo un comportamiento estable, garantizando la atención continua de las solicitudes gestionadas a través del sistema, con un total de 184.295 sesiones que reflejan una dinámica operativa consistente y acorde con la demanda del servicio.

La distribución por agencias conserva la tendencia observada en periodos anteriores, con una alta concentración en la Agencia de Recepción, seguida por Salud y Social, lo que confirma la estructura actual del flujo operativo. En cuanto al uso de funcionalidades, la geolocalización se mantiene como un componente clave con 75.953 eventos, aportando de manera significativa a la ubicación de los ciudadanos y al desarrollo de la atención en

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

tiempo real, mientras que las herramientas de video (711 eventos) y chat (1.868 interacciones) continúan desempeñando un rol complementario en la validación y contextualización de los incidentes.

Durante el periodo no se evidenciaron indisponibilidades globales que afectaran la continuidad del servicio y se realizó seguimiento al desempeño de la plataforma y a los requerimientos reportados, lo que permitió sostener condiciones estables en la operación. En términos generales, los resultados evidencian un funcionamiento adecuado de la plataforma como soporte tecnológico del SIES-M, con un uso consistente de sus funcionalidades; no obstante, se identifica la oportunidad de fortalecer el análisis del aprovechamiento de las capacidades tecnológicas, especialmente frente a los componentes en proceso de incorporación, con el fin de aportar mayor valor a la gestión operativa.

1. Actividades.

Durante el mes de febrero de 2026 se desarrollaron actividades de acompañamiento operativo en las diferentes agencias del SIES-M, enfocadas en fortalecer la gestión diaria y el uso adecuado de la plataforma Bridge en la atención de emergencias. Este acompañamiento incluyó apoyo en sitio, orientación al personal operativo y seguimiento al comportamiento del sistema, lo que permitió atender oportunamente las novedades y mantener la continuidad de la operación. De manera complementaria, se realizaron jornadas de capacitación dirigidas tanto a nuevos integrantes como al personal activo, orientadas a fortalecer el conocimiento del aplicativo y unificar criterios en la atención de incidentes; no obstante, se identifica la oportunidad de seguir potenciando estos espacios, especialmente en el aprovechamiento de las capacidades del sistema.

En cuanto a la coordinación institucional, se realizó seguimiento a los requerimientos del SIES-M con el proveedor, revisando su estado y evolución, así como la socialización de nuevas capacidades de la plataforma, incluyendo el componente de gestión de incidentes y el componente de inteligencia artificial, actualmente en fase de validación, frente al cual resulta importante avanzar en la claridad de su alcance y su aporte esperado en la operación.

Asimismo, se adelantó seguimiento a casos priorizados, fortaleciendo la trazabilidad y el control de la información. Finalmente, se brindó acompañamiento en visitas institucionales, donde se presentaron las funcionalidades del sistema y los avances en implementación, evidenciando la evolución de la plataforma; en este punto, se considera pertinente seguir fortaleciendo la documentación y el análisis de estas capacidades, de manera que su valor dentro de la operación sea cada vez más claro y aprovechado.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia



Ilustración 1. Acompañamiento y presentación de la plataforma durante la visita del alcalde Federico Gutiérrez, el periodista Gustavo Gómez y funcionarios al SIES-M.



Ilustración 2. Acompañamiento y presentación de la plataforma durante la visita del alcalde Federico Gutiérrez, el periodista Gustavo Gómez y funcionarios al SIES-M.

2. ACOMPAÑAMIENTO TECNICO

Durante el mes de febrero de 2026 se desarrollaron espacios de acompañamiento técnico orientados a fortalecer la operatividad del SIES-M, a través de mesas de trabajo con el equipo de supervisión del contrato y los equipos de seguridad, infraestructura y Hexagon, en las que se abordaron aspectos relacionados con integraciones, componentes de software y funcionalidades del sistema, permitiendo avanzar en la optimización del desempeño de la plataforma y su articulación con los entornos tecnológicos existentes.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

En este marco, se dio gestión al requerimiento de permisos en las carpetas Program Files y Program Data, necesario para la actualización de la plataforma en el piso operativo, identificando alternativas y coordinando acciones para su viabilidad. De manera complementaria, se realizaron pruebas de validación y estabilización del componente de gestión de incidentes y del componente de inteligencia artificial, evaluando su comportamiento en entorno operativo y adelantando ajustes orientados a su adecuado funcionamiento previo a su implementación progresiva; en este punto, se considera importante continuar fortaleciendo la documentación técnica y el alcance funcional de estas capacidades.

Asimismo, se desarrollaron mesas de trabajo con el equipo de BI para la identificación y gestión de incidentes asociados al módulo de Analytics, lo que permitió orientar acciones de soporte y mejorar su aprovechamiento en los procesos de análisis de información. Finalmente, se brindó acompañamiento al equipo de grabaciones, atendiendo requerimientos y facilitando el uso de las herramientas del sistema, contribuyendo al desarrollo adecuado de sus actividades dentro de la operación.

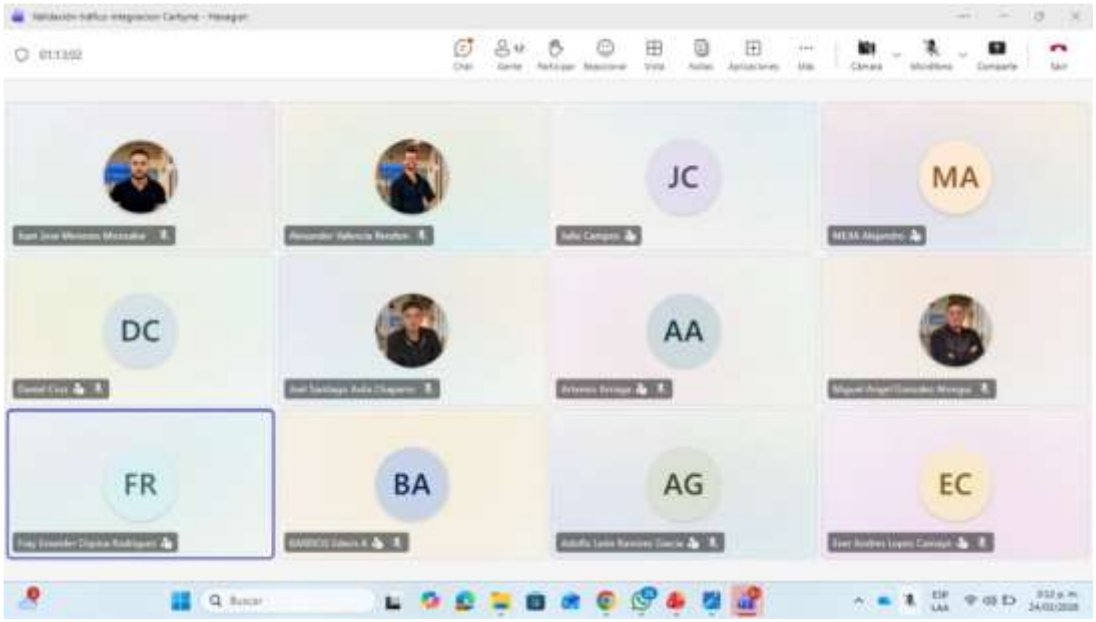


Ilustración 3. Mesas de trabajo con el equipo de infraestructura, Hexagon, seguridad informática y Bridge.

3. ANALISIS ESTADISTICO

El presente apartado consolida el análisis estadístico del uso del sistema Bridge en la operación del SIES-M durante el mes de febrero de 2026, a partir de la información

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

registrada en la plataforma, permitiendo examinar el volumen de atención, el comportamiento de las sesiones y el uso de las principales funcionalidades.

La información se presenta mediante tablas y representaciones gráficas que facilitan la lectura del comportamiento operativo y constituyen un insumo relevante para el seguimiento al desempeño del sistema y la comprensión de sus dinámicas de uso.

En este sentido, se presenta la distribución de los casos atendidos por cada una de las agencias durante el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2026, evidenciando la forma en que se gestiona la demanda dentro de la operación; no obstante, se identifica la oportunidad de continuar fortaleciendo el análisis de estos indicadores, orientándolo no solo a la descripción del comportamiento, sino también a la generación de conclusiones que aporten a la toma de decisiones y al aprovechamiento de las capacidades tecnológicas del sistema.

Agencia		Sesiones totales	Ubicación	Video	Chat
1.	Recepción	132.765	61.957	164	30
2.	Salud	18.919	7.054	469	707
3.	Social	9.688	2.375	11	410
4.	LMA	4.777	1.010	1	179
5.	Mujer	10.650	631	7	330
6.	Ambiental	1.031	511	4	41
7.	DAGRD	2.035	773	55	62
8.	PONAL	4.430	1.642	0	109
Total agencias		**51.530**	**13.996**	**547**	**1.838**
TOTAL		184.295	75.953	711	1.868

Tabla 1. Total casos atendidos por agencias – febrero 2026.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2026, el sistema Bridge registró un total de 184.295 sesiones, evidenciando una operación activa y distribuida principalmente en la Agencia de Recepción, que continúa concentrando la mayor carga, seguida por Salud y Social, lo que reafirma la estructura operativa actual del SIES-M.

En comparación con enero de 2026, se observa una disminución del 7,6 % en el volumen total de sesiones, comportamiento que se mantiene proporcional en el uso de funcionalidades como geolocalización (-7,9 %), video (-8,3 %) y chat (-7,2 %), sin que esto represente afectaciones en la continuidad del servicio.

La geolocalización se mantiene como una de las herramientas más utilizadas y relevantes para la operación, mientras que video y chat continúan cumpliendo un rol complementario en la validación y contextualización de incidentes. En términos generales, los indicadores

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

reflejan estabilidad en el uso de la plataforma y coherencia en su comportamiento frente a la demanda del servicio; no obstante, se identifica la oportunidad de profundizar en el análisis de estos datos, orientándolo hacia la generación de conclusiones que permitan optimizar la gestión operativa y fortalecer el aprovechamiento de las capacidades tecnológicas disponibles.

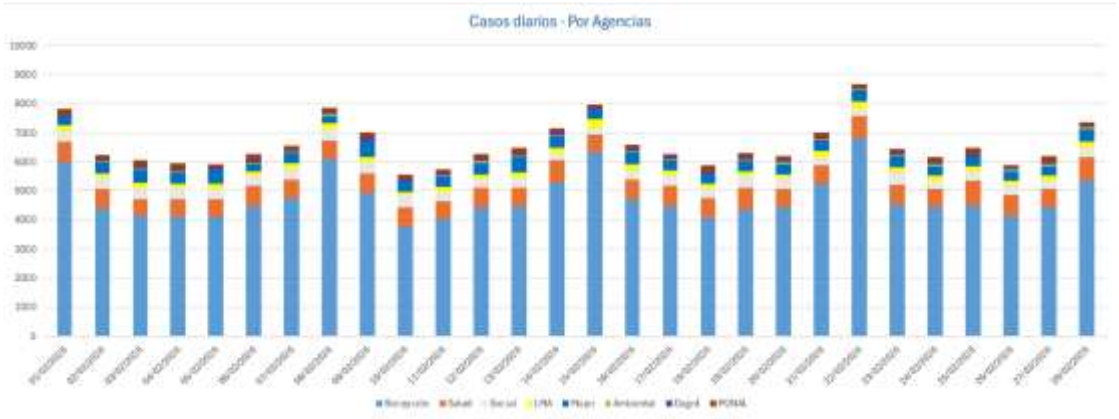
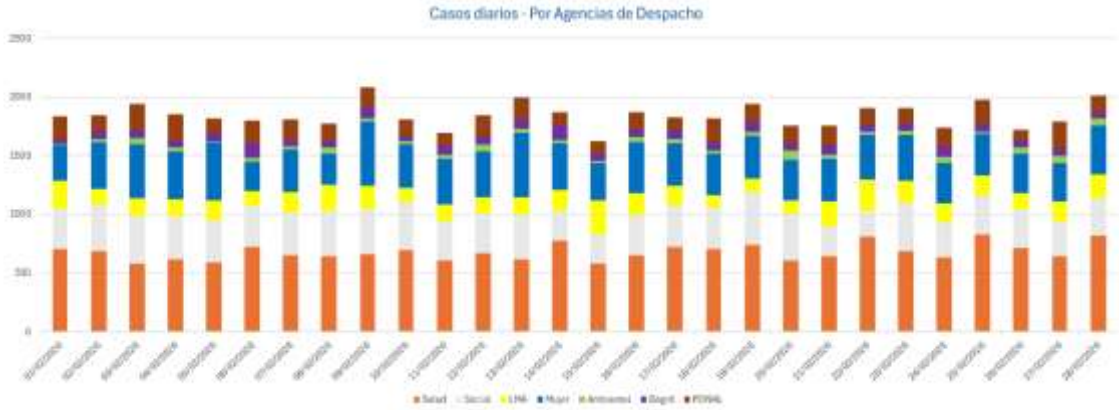


Ilustración 4. Gráfica de casos diarios atendidos con el sistema Bridge en SIES-M – febrero de 2026.

Durante febrero de 2026, el sistema gestionó un total de 184.295 casos, lo que representa un promedio aproximado de 6.582 casos diarios. El comportamiento operativo presentó variaciones propias de la dinámica del servicio, con un rango que osciló entre 5.496 y 7.619 casos por día, equivalente a una dispersión cercana al ±16 % respecto al promedio mensual. Estas fluctuaciones responden al comportamiento natural de la demanda de emergencias, manteniéndose en todo momento dentro de los parámetros operativos esperados para la plataforma.



Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

En cuanto a las agencias de despacho, estas gestionaron en conjunto un total de 51.530 casos durante el mes, con un promedio cercano a 1.840 casos diarios. Dentro de este grupo, las agencias de Salud y Social concentraron aproximadamente el 55 % del total de incidentes gestionados, consolidándose como los principales frentes de atención dentro del sistema. Por su parte, Mujer y LMA aportaron cerca del 30 % de los casos, mientras que PONAL, DAGRD y Ambiental representaron conjuntamente alrededor del 15 % restante, con activaciones asociadas a tipologías específicas de incidentes. Esta distribución evidencia una asignación proporcional de la carga operativa entre las agencias según su especialidad dentro del modelo de atención del SIES-M.



Ilustración 5. Gráfica de casos diarios atendidos con Bridge por las agencias de despacho del SIES-M – febrero de 2026.

La Agencia de Recepción registró un total de 132.765 casos durante febrero, con un promedio cercano a 4.742 registros diarios, concentrando aproximadamente el 72 % del total de sesiones gestionadas en el sistema. Este comportamiento confirma su papel como principal punto de entrada de incidentes dentro de la operación, manteniendo una participación constante a lo largo del mes y asegurando el flujo continuo de casos hacia las agencias responsables de su gestión.

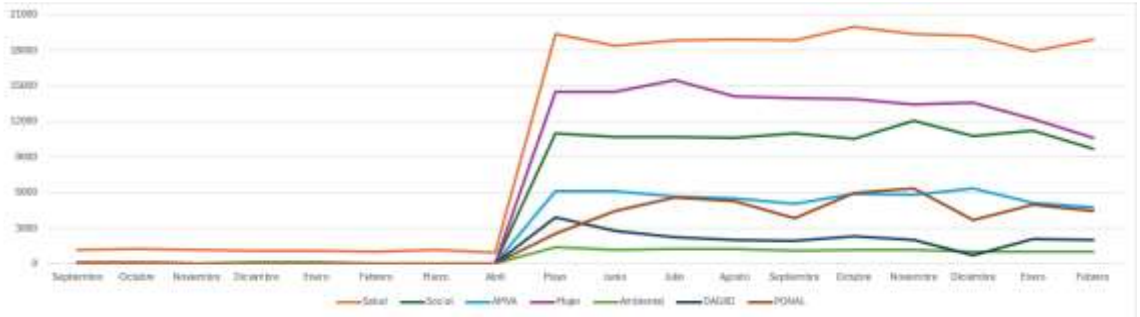


Ilustración 8. Comparativo por agencias desde septiembre del 2024 hasta febrero de 2026.

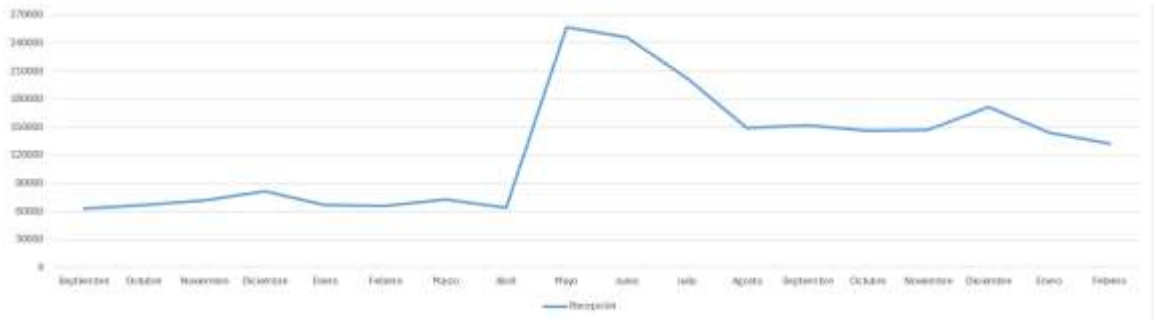
Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

El análisis histórico evidencia una evolución significativa en el volumen de casos gestionados dentro del sistema. Durante los primeros meses del periodo analizado, el total de sesiones registradas se mantuvo en un rango aproximado entre 63.000 y 82.000 casos mensuales, con un promedio cercano a 70.000 sesiones. A partir de mayo se presenta un crecimiento considerable en la operación, alcanzando 257.330 casos, lo que representa un incremento cercano al 302 % frente a abril.

Posterior al incremento registrado a partir de mayo, el volumen operativo del sistema se estabiliza en un nuevo rango estructural entre 145.000 y 172.000 sesiones mensuales, con promedios cercanos a 155.000 casos, lo que evidencia una ampliación sostenida de la capacidad operativa y una consolidación en el uso de la plataforma dentro del SIES-M.

Este comportamiento se refleja también en las agencias de despacho, que pasaron de gestionar entre 1.100 y 1.500 casos mensuales en la etapa inicial, a un incremento significativo hasta 58.919 despachos, para luego estabilizarse en un rango entre 54.000 y 60.000 casos mensuales, con un promedio cercano a 57.000, lo que confirma la integración del sistema en los procesos operativos.

En cuanto a la distribución de la carga, las agencias de Salud, Mujer y Social concentran el 77 % de los despachos, evidenciando su rol predominante dentro de la atención, mientras que AMVA, PONAL, DAGRD y Ambiental agrupan el 23 % restante, asociado a tipologías específicas de incidentes; en este sentido, se identifica la oportunidad de profundizar en el análisis de esta distribución para optimizar la asignación de recursos y fortalecer la respuesta operativa según la demanda de cada agencia.



En términos acumulados, la Agencia de Recepción registra 2.172.776 casos durante el periodo analizado, consolidándose como el principal punto de entrada de incidentes dentro del sistema y representando aproximadamente el 80 % del volumen total de interacciones gestionadas por la plataforma, lo que confirma su papel central en la articulación del flujo de atención hacia las diferentes agencias operativas del SIES-M.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

4. ANALISIS GEOGRAFICO DE LOS CASOS ATENDIDOS

El análisis geográfico de los casos atendidos durante el mes de febrero de 2026 permite identificar una concentración significativa y sostenida de eventos en determinadas zonas del territorio, evidenciando que la operación del sistema se desarrolla bajo condiciones de demanda constante y no ocasional.

La recurrencia de incidentes en los mismos sectores refleja un uso intensivo de la plataforma y la gestión simultánea de múltiples eventos, lo que exige mantener condiciones adecuadas de disponibilidad, estabilidad tecnológica y capacidad operativa. De igual forma, el mapa de calor confirma la existencia de áreas con alta frecuencia de atención, las cuales generan una mayor carga sobre los flujos operativos y los tiempos de respuesta, evidenciando la necesidad de fortalecer de manera permanente las capacidades técnicas del sistema.

En términos de comportamiento operativo, la Agencia de Recepción continúa consolidándose como el principal punto de entrada, concentrando cerca del 80 % de las interacciones, mientras que las agencias de despacho gestionan el 20 % restante, manteniendo una distribución acorde con su especialidad. Dentro de estas, Salud, Mujer y Social agrupan la mayor carga operativa, lo que confirma su rol predominante en la atención de incidentes, mientras que entidades como PONAL, DAGRD, AMVA y Ambiental participan en menor proporción, asociadas a tipologías específicas.

En conjunto, estos elementos evidencian una estructura operativa definida y funcional; no obstante, se identifica la oportunidad de profundizar en el análisis territorial de la demanda, de manera que permita orientar decisiones relacionadas con la optimización de recursos y el fortalecimiento de la respuesta operativa en zonas de mayor recurrencia.





Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

5. Soporte técnico

Durante el periodo correspondiente al mes de febrero se identificaron diversos eventos que impactaron el comportamiento del servicio. El análisis técnico se enfocó principalmente en incidentes relacionados con los procesos de grabación y transcripción, así como en situaciones asociadas al manejo de abonados, audio y funcionamiento del Control Center. Asimismo, se presentaron casos relacionados con la visualización del banner “Network Error”, los cuales también fueron objeto de análisis debido a su posible relación con la estabilidad de la red y la conectividad de las estaciones.

Como resultado de las validaciones técnicas realizadas por el equipo, se determinó que estos comportamientos están asociados a condiciones específicas del aplicativo. En este sentido, las correcciones correspondientes fueron incorporadas en la versión 6.51.32, la cual incluye mejoras orientadas a optimizar la estabilidad, el procesamiento de grabaciones y transcripciones, así como el manejo general de los eventos dentro de la plataforma.

6. Estado de casos

Al cierre del mes de febrero, los casos de soporte técnico fueron clasificados en estados operativos que permiten dar cuenta de su gestión y evolución, incluyendo incidencias solucionadas mediante acciones operativas y validaciones técnicas, casos asociados a mejoras incorporadas en la versión 6.51.32 del aplicativo, eventos que continúan en investigación para la identificación de su causa raíz y casos en validación o monitoreo que requieren seguimiento en el entorno operativo.

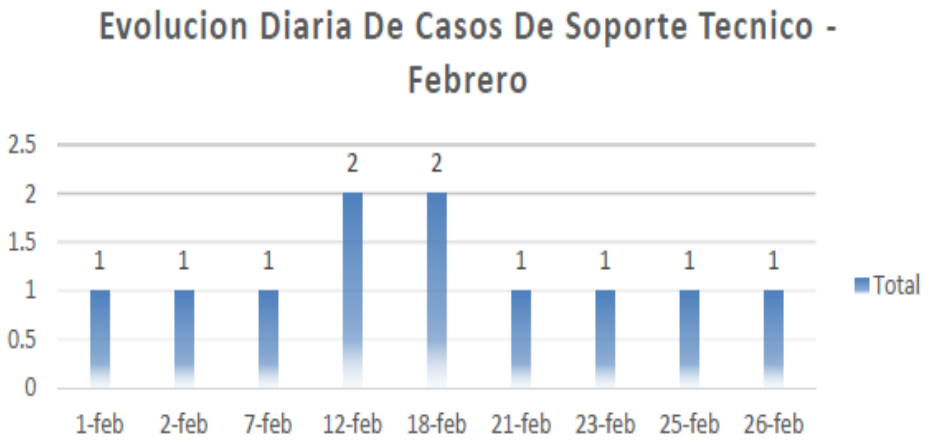
En este contexto, los eventos registrados durante el periodo se encuentran en proceso de revisión posterior a la implementación de dicha versión, lo que permite verificar la efectividad de los ajustes realizados y su impacto en el comportamiento del sistema. El seguimiento a estos estados ha facilitado mantener la trazabilidad de los casos, priorizar su atención y sostener condiciones estables en la operación; no obstante, se considera importante continuar fortaleciendo el monitoreo posterior a las mejoras implementadas y la documentación técnica asociada, con el fin de consolidar la estabilidad del servicio y anticipar posibles recurrencias.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

#	Descripción del caso	Estado	# de Caso - Bridge
1	Interrupciones en la comunicación, con llamadas entrecortadas o ausencia de audio.	Solucionado – Versión 6.51.32	37380, 37008
2	Solucionado - Versión 6.51.32 - En Pruebas	Solucionado - Versión 6.51.32	37584
3	Llamadas sin información de geolocalización asociada.	Solucionado - Versión 6.51.32	36521
4	Pantalla en negro con mensaje de error (Network Error).	Solucionado - Versión 6.51.32 - En Pruebas	36598
5	Llamadas sin registro de transcripción ni habilitación de video.	Solucionado - Versión 6.51.32 - En Pruebas	37495
6	Visualización incorrecta del estado del agente, mostrándose disponible mientras se encuentra en atención activa.	Solucionado - Versión 6.51.32 - En Pruebas	36708
7	Cambios recurrentes e inconsistentes de estado en las estaciones de atención.	Solucionado - Versión 6.51.32 - En Pruebas	37690
8	Inconsistencias en las métricas del módulo de Analytics	En investigación	38913

Comportamiento Temporal de los Casos

El análisis temporal de los registros muestra que la apertura de casos se concentró en periodos específicos del mes de febrero. Esta distribución permitió identificar momentos de mayor demanda de soporte técnico y establecer posibles relaciones con la carga operativa de la plataforma. La identificación de estas tendencias facilita una gestión más anticipada del soporte, permitiendo ajustar la disponibilidad del equipo técnico durante los momentos de mayor actividad y garantizar una atención oportuna frente al volumen de solicitudes registradas.



Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Durante el proceso de atención y gestión de casos en el mes de febrero se identificaron factores clave que aportan a la eficiencia del servicio, destacándose la importancia de contar con un registro inicial completo que facilite el diagnóstico oportuno, la adecuada identificación de la causa de los eventos (diferenciando si corresponden a comportamientos del sistema, condiciones del entorno o uso del aplicativo) y el mantenimiento de una trazabilidad clara mediante el uso de identificadores y referencias que permitan el seguimiento de los casos, especialmente en escenarios de mayor complejidad.

Este enfoque ha contribuido a fortalecer el análisis técnico y a mejorar la toma de decisiones orientadas a la estabilidad operativa. De manera complementaria, las actividades de gestión de usuarios se enfocaron en garantizar la correcta habilitación de accesos y configuraciones dentro de la plataforma para las diferentes agencias, atendiendo oportunamente los requerimientos operativos y asegurando que los equipos contaran con las condiciones necesarias para el desarrollo de sus funciones; en este sentido, se evidencia un acompañamiento continuo que contribuye a la continuidad del servicio y al adecuado funcionamiento del entorno operativo, identificándose como oportunidad seguir fortaleciendo los controles y la gestión preventiva de accesos para optimizar la administración del sistema.



Como cierre del periodo de febrero, el seguimiento a los eventos reportados y la gestión continua de usuarios permitieron mantener condiciones estables en el funcionamiento de la plataforma dentro de la operación de las agencias, atendiendo de manera oportuna los requerimientos técnicos y operativos, especialmente aquellos asociados a procesos de grabación, transcripción y otros componentes funcionales del sistema.

De forma complementaria, la adecuada administración de accesos y configuraciones aseguró que los operadores contaran con las condiciones necesarias para el desarrollo de sus actividades. En este contexto, el análisis y la trazabilidad de los casos gestionados

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

constituyen un insumo relevante para fortalecer los procesos de soporte, mejorar la capacidad de respuesta y continuar optimizando el desempeño del servicio; no obstante, se identifica la oportunidad de seguir consolidando prácticas de monitoreo y análisis preventivo que permitan anticipar eventos y robustecer la estabilidad operativa.

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 2024-2027, 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.

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
- **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**

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

2. 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
06/10/2025	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
10/11/2025	Durante los últimos seis meses.	NESTOR MAURICIO TORRES CERA Revisor Fiscal TP 170.805 T Por delegación de **Partners Group SAS.**
01/12/2025	Durante los últimos seis meses.	NESTOR MAURICIO TORRES CERA Revisor Fiscal TP 170.805 T Por delegación de **Partners Group Alliance SAS.**
05/01/2026	Durante los últimos seis meses.	NESTOR MAURICIO TORRES CERA Revisor Fiscal TP 170.805 T Por delegación de **Partners Group Alliance SAS.**
09/02/2026	Durante los últimos seis meses.	NESTOR MAURICIO TORRES CERA Revisor Fiscal TP 170.805 T Por delegación de **Partners Group Alliance SAS.**
20/03/2026	Durante los últimos seis meses.	NESTOR MAURICIO TORRES CERA Revisor Fiscal TP 170.805 T Por delegación de **Partners Group Alliance SAS.**

- **Informe de verificación del cumplimiento de las responsabilidades del contratista frente a la subcontratación autorizada por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín:** No aplica para este contrato la subcontratación autorizada por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

- **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.**

  Modificación No. 01 consistente en:

  Ampliación No. 01: Por un término de siete (7) meses y veintiocho (28) días calendario contados desde el cinco (5) de septiembre de dos mil veinticinco (2025) hasta el dos (2) de mayo de dos mil veintiséis (2026), ambas fechas inclusive.

Se deja constancia de que el contrato original y su Modificación No. 01 fueron celebrados con la sociedad BLUE SKIES WORLD COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 901.140.525-3. Conforme al Certificado de Existencia y Representación Legal vigente para la fecha de suscripción del contrato, mediante Documento Privado No. sinnum del 11 de diciembre de 2017, inscrito en la Cámara de Comercio el 20 de diciembre de 2017 bajo el No. 02286432 del Libro IX, se encontraba designado como representante legal (Gerente General) el señor Guy Sandomirsky, identificado con C.E. No. 728707.

Posteriormente, mediante Acta No. 17 del 31 de octubre de 2025 del Accionista Único, inscrita el 4 de noviembre de 2025 bajo el No. 03312803 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social a INOVISEC COLOMBIA S.A.S., conservando su misma personería jurídica, NIT, objeto social, derechos y obligaciones. Así mismo, mediante la referida Acta No. 17, inscrita el 4 de noviembre de 2025 bajo el No. 03312804 del Libro IX, fue designada como Representante Legal la señora Norma Méndez Gómez, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.880.172.

En consecuencia, el cambio de razón social y de representante legal corresponde a decisiones internas de carácter societario debidamente registradas ante la Cámara de Comercio, que no constituyen cesión contractual ni alteran la identidad jurídica del contratista, manteniéndose incólume la continuidad en la ejecución del contrato.

Modificación No 02 consistente en:

Ampliación No 02: Por un término de dos (2) meses y doce (12) días calendario contados a partir del tres (3) de mayo de dos mil veintiséis (2026) hasta el quince (15) de julio de dos mil veintiséis (2026), ambas fechas inclusive.

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Adición No 01: Por un valor de ocho mil ciento veinticuatro millones setecientos setenta y cinco mil pesos ($ 8.124.775.000) exento de IVA.

Otrosí No 01: Modificación del anexo de especificaciones técnicas y obligaciones, incorporando lo siguiente en el título capacidades especiales del sistema:
• Módulo de Call AI
• Módulo Security Dashboard

- **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	

El día 4 de noviembre de 2025, mediante el Acta CIP No 92 se realizó modificación a los apoyos a la supervisión, de la siguiente manera:

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

Necesidad/Contrato	Objeto	Clasificación de Supervisión Especializada	Componente	Novedad	
				Ingreso	Salida
4600102530 de 2024	Suscripción de servicios tecnológicos a través de la plataforma Carbyne Bridge	Luis Fernando García Gómez C.C 98579026	Supervisor		
		Luz Jeannette Atehortua Goez C.C 43569733	Suplencia		
		Caroline Ayala Pérez C.C 43923981	Técnico		
		Mariana Quintero Mejía C.C 1035430591	Jurídico	X	
		Madelyn Julieth Tabares Acevedo C.C 1128273873	Jurídico		X
		León Ángel Salas Guisao C.C 71762443	Financiero		

Informe de la materialización de riesgos y su mitigación.

No	Descripción	Etapa	Observación
1	Insuficiencia del presupuesto oficial.	Planeación	No se materializo
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.	Planeación	No se materializo
3	Injerencia indebida de la industria en la forma en que el contrato es estructurado.	Planeación	No se materializo
4	Las características de la contratación han llevado a que surjan críticas por parte de los diferentes grupos de interés generando grandes presiones sobre la Contratación.	Selección	No se materializo
5	Cambios en los tributos, aranceles o la regulación aplicable.	Selección	No se materializo
6	El proponente y/o proveedor tiene reporte ante el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de activos y financiación del Terrorismo.	Selección	No se materializo
7	Incursión en actos de corrupción o cualquier otro acto contrario a la normativa penal nacional	Selección	No se materializo
8	Retrasos en la legalización del contrato, garantías y acta de inicio que afecta el inicio de la ejecución contractual.	Contratación	No se materializo
9	El proveedor no entregó las cantidades definidas en los documentos del proceso.	Ejecución	No se ha materializado a la fecha
10	No cumplimiento de las condiciones tecnológicas establecidas en el proceso de contratación.	Ejecución	No se ha materializado a la fecha
11	Obsolescencia y/o fallas tecnológicas en bienes y/o servicios contratados.	Ejecución	No se ha materializado a la fecha

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

- **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.

- **Evaluación al contratista:**

Evaluacion del Contratista

Numero de Contrato 4600102530
Objeto del Contrato Suscripción de servicios tecnológicos a través de la plataforma Carbyne Bridge
Numero Evaluación 11
Periodo Evaluado FEBRERO 2026

Componentes	Criterios	% Peso especifico	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 GESTION CON LAS PLATAFORMAS ELECTRONICAS OFICIALES (SECOP, TIENDA VIERTUAL, 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 ADMINISTRACION, RENDIMEENTOS 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 EAVALUE EL RECURSO HUMANO Y A LOGISTICA)	40	5,00	40,00
TÉCNICO	CUMLIMIENTO EN LA ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS Y A LAS ACCIONES DE MEJORA PORPUESTAS POR LA SUPERVISION DURANTE LA EJECUCION 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

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

3. 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
110000126	73200000	2320202008	240179	4000124605	50104590	4900041687
110090126	73200000	2320202008	240179	4000124605	50104590	4900041687
110701726	73200000	2320202008	240179	4000124605	50104590	4900041687

- 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
4600102530	**4900041687**	**222**	**Seguridad**	**240179**	**OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD DE MEDELLÍN SIES-M MEDELLIN**	8.124.775.000	0	8.124.775.000

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

- Resumen de la ejecución de los recursos:

Valor del Contrato	$13.995.195.180
Adiciones	$8.124.775.000
Total valor del contrato más adiciones	$22.119.970.180
Segundo pago realizado 06-06-2025	$ 5.598.078.072
Pagos Realizados (Acumulado)	$13.995.195.180
Porcentaje de ejecución financiera	63%

Anotación: A la fecha el porcentaje de ejecución financiera de este contrato refleja los pagos ya realizados sobre el valor total del contrato con un porcentaje del 63% de la ejecucion financiera del presupuesto inicial más adiciones.

RELACION DE ENTREGABLES RECIBIDOS A SATISFACCION DEBIDAMENTE PAGADOS

Ítem	Descripción	Cantidad	Importe total	Estado pago
Licenciamiento ***Carbyne Bridge***	**1.1- Capacidades plataforma centro deemergencias**	95	$ 8.397.117.108	**Pagado**
	Ubicación automática de la ubicaciónde 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 envió ilimitado de enlaces “Conexión de agentes encampo” vía SMS y WhatsApp.			
	1.2- Capacidades para gestión dellamadas y adicionales	95	$ 5.598.078.072	**Pagado**
	Manejo de llamadas con planta telefónica en nube con envío ilimitadode SMS y WhatsApp.			
	Grabación y almacenamiento en nubede las llamadas (Audio y Video).			
	Transcripción simultanea automática delas llamadas			
	Analítica 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 detodos los videos de las llamadas en curso en el momento			
	Interfaz unificada e integral para laoperación - Bridge.			
Configuración, instalación y almacenamiento	Ejecución y desarrollo de las actividadesde 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 yrespaldos trimestrales.			
	Según ANS			
	Carbyne habilitará API y soporte aintegración con “ICAD”			

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

4. INFORME JURÍDICO:

- De conformidad con lo previsto en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, durante la ejecución del contrato no se presentaron reclamaciones, controversias ni acuerdos entre las partes, razón por la cual no fue necesario adelantar actuaciones administrativas de carácter sancionatorio relacionadas con incumplimientos contractuales, imposición de multas, cláusula penal o declaratoria de caducidad.

- En observancia de lo dispuesto en los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1993, concordados con los artículos 1° y 90 de la Ley 1474 de 2011, y dentro del marco de la supervisión contractual, no se evidenció que el contratista se encontrara incurso en sanciones de orden penal, disciplinario, fiscal o correctivo que afectaran su capacidad para ejecutar y liquidar el contrato, ni en causales de inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente.

- Durante el periodo objeto del presente informe se verificó el cambio de razón social del contratista y la designación de nuevo Representante Legal, conforme a lo señalado en el presente documento. Dichas modificaciones societarias no constituyen cesión contractual ni alteran la personería jurídica, el NIT, la capacidad jurídica, técnica o financiera del contratista, manteniéndose la continuidad en la ejecución del contrato.

- El apoyo jurídico a la supervisión del presente contrato considera que, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 en lo pertinente a la supervisión de los contratos estatales, la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, no se identificaron situaciones de orden jurídico que afectaran la adecuada ejecución del objeto contractual.

- Se realizó seguimiento a la matriz de riesgos del contrato, no evidenciándose durante el periodo evaluado la materialización de riesgos adicionales a los previstos ni la necesidad de activar medidas extraordinarias de tratamiento.

- **Estado de las garantías del contrato**: En la celebración del presente contrato, quedaron establecidas las garantías de común acuerdo entre las partes, las cuales fueron expedidas por el contratista y aprobadas por la entidad de la siguiente:

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

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 Anexo 0	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 AL INICIO						
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 Anexo 2	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

APROBACIÓN GARANTÍAS MODIFICACIÓN No 01						
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 Anexo 3	Calidad del servicio	15/09/2024	02/11/2026	19/09/2025	$1.399.519.518,00
		Cumplimiento	15/09/2024	02/11/2026	19/09/2025	$1.399.519.518,00

APROBACIÓN GARANTÍAS MODIFICACIÓN No 02						
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 Anexo 3	Calidad del servicio	06/02/2026	15/01/2027	16/02/2026	$2.211.997.018,00
		Cumplimiento	06/02/2026	15/01/2027	16/02/2026	$2.211.997.018,00

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia

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

Mariana Quintero Mejía
Apoyo Jurídico

Centro Administrativo Distrital – CAD – Calle 44 No. 52 – 165
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (+57) 604 44 44 144
www.medellin.gov.co
Medellín - Colombia