INOVISEC

CARBYNE | Redefining Emergency Collaboration

Informe Mensual N°18

Febrero 2026

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION DE MEDELLIN

20 de Marzo 2026

Presentado a:

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

Contenido

1. Resumen ejecutivo 3

2. Actividades desarrolladas durante este mes 4

2.1. Acompañamiento operativo 4

2.1.1. Acompañamiento a la operación en general 4

2.1.2. Capacitación operativa al personal 4

2.1.3. Seguimiento a requerimientos del SIES-M y presentación de nuevas funcionalidades 5

2.1.4. Gestión y seguimiento de casos destacados 5

2.1.5. Apoyo a visitas institucionales y demostraciones del sistema 5

2.2. Acompañamiento técnico 7

2.2.1. Mesas de trabajo y coordinación técnica 7

2.2.2. Pruebas de validación y estabilización tecnológica 8

2.2.3. Mesas de trabajo con el equipo de BI 8

2.2.4. Soporte y acompañamiento al equipo de grabaciones 9

3. Estadística de uso del sistema 10

3.1. Casos atendidos con el sistema 10

3.2. Mapa de casos 16

3.2.1. Hallazgos clave del comportamiento operativo 17

4. Casos de uso / Casos destacados 19

5. Comentarios de la operación 21

6. Soporte técnico 22

6.1. Análisis de Casos Atendidos 22

6.2. Tipología de Incidencias Registradas 23

6.2.1. Estado de los Casos al Cierre de Febrero 24

6.2.2. Comportamiento Temporal de los Casos 25

6.2.3. Consideraciones Relevantes de Soporte 26

6.2.4. Gestión de usuarios 26

6.2.5. Clasificación de Requerimientos Atendidos 28

6.2.6. Conclusión de la Gestión Mensual 28

7. Planeación próximo mes 29

8. Firmas 30

1. Resumen ejecutivo

Durante el mes de febrero de 2026, la operación del SIES-M soportada por la plataforma Bridge mantuvo un comportamiento estable y continuo, garantizando la atención oportuna de las solicitudes ingresadas a través del sistema. En el periodo se gestionaron 184.295 sesiones totales, evidenciando una dinámica operativa constante y acorde con la demanda del servicio.

La distribución de la atención por agencias refleja nuevamente una alta concentración en la Recepción, seguida por Salud y Social, lo que confirma la estructura habitual del flujo operativo. En cuanto al uso de funcionalidades, la geolocalización registró 75.953 eventos, consolidándose como un componente esencial para la ubicación precisa de los ciudadanos y el fortalecimiento de la toma de decisiones en tiempo real.

Las herramientas complementarias como video (711 eventos) y chat (1.868 interacciones) continuaron apoyando la gestión de incidentes específicos, proporcionando contexto adicional cuando la naturaleza del caso lo requirió. Estas funcionalidades, aunque representan un menor volumen frente a la voz, mantienen su valor estratégico dentro de la operación.

Durante el periodo evaluado, el comportamiento general del sistema no presentó indisponibilidades globales que afectaran la continuidad del servicio. Se realizó seguimiento permanente al desempeño de la plataforma y a los requerimientos reportados, permitiendo sostener la estabilidad operativa y la calidad en la atención.

En términos generales, los resultados de febrero de 2026 ratifican la solidez de la plataforma como soporte tecnológico del SIES-M, evidenciando un uso consistente de sus funcionalidades y manteniendo condiciones adecuadas de disponibilidad y desempeño para la operación.

2. Actividades desarrolladas durante este mes

2.1. Acompañamiento operativo

2.1.1. Acompañamiento a la operación en general

Durante el mes de febrero de 2026, se llevó a cabo un acompañamiento operativo integral en las diferentes agencias que hacen parte del SIES-M, con el propósito de fortalecer la gestión diaria y asegurar el uso adecuado de la plataforma Bridge en la atención de emergencias. Este proceso contempló apoyo en sitio y asistencia directa al personal operativo, brindando orientación sobre funcionalidades del sistema, resolución de inquietudes y acompañamiento en escenarios específicos de atención. De igual manera, se realizó seguimiento continuo al comportamiento de la plataforma durante la operación, permitiendo identificar y gestionar oportunamente cualquier novedad presentada. Estas actividades contribuyeron a mantener la continuidad del servicio, reforzar las buenas prácticas en el uso del aplicativo y sostener condiciones estables para la atención de las llamadas, garantizando así el adecuado desempeño de la operación durante el periodo evaluado.

2.1.2. Capacitación operativa al personal

En el marco del acompañamiento operativo desarrollado durante el mes, se realizaron jornadas de capacitación dirigidas a los nuevos integrantes del SIES-M, con el objetivo de facilitar su proceso de incorporación y asegurar una comprensión integral del funcionamiento de la plataforma Bridge. Estos espacios estuvieron enfocados en explicar las principales funcionalidades del sistema y su aporte en la gestión eficiente de las emergencias ciudadanas. De manera complementaria, se llevaron a cabo sesiones de fortalecimiento dirigidas al personal activo, orientadas a reforzar el conocimiento funcional del aplicativo y a afianzar criterios operativos para su uso adecuado durante la atención de incidentes. Estos espacios permitieron resolver inquietudes, unificar lineamientos y consolidar buenas prácticas en la gestión de los casos. En conjunto, las actividades de capacitación contribuyeron al fortalecimiento de las competencias del equipo operativo, promoviendo un uso adecuado de la plataforma y apoyando la mejora continua en los procesos de atención del SIES-M.

2.1.3. Seguimiento a requerimientos del SIES-M y presentación de nuevas funcionalidades

Como parte de las actividades de coordinación institucional, se llevó a cabo una reunión con el equipo directivo del SIES-M y el CEO de Inovisec, Guy Sandomirski, con el objetivo de realizar seguimiento a los diez (10) requerimientos previamente presentados por el SIES-M. Durante este espacio se revisó la trazabilidad de cada una de las solicitudes, permitiendo confirmar su estado y recibir retroalimentación directa por parte del proveedor. Asimismo, se resolvieron inquietudes y se ampliaron detalles relacionados con la evolución de estos requerimientos dentro del desarrollo de la plataforma.

Adicionalmente, se realizó una presentación detallada del módulo de gestión de incidentes y del componente de inteligencia artificial de la plataforma Bridge, herramientas que se proyectan como nuevas capacidades tecnológicas orientadas a fortalecer la gestión de emergencias atendidas por las diferentes agencias del SIES-M.

2.1.4. Gestión y seguimiento de casos destacados

Durante el periodo evaluado, se desarrollaron actividades de seguimiento y trazabilidad sobre casos priorizados gestionados a través de la plataforma Bridge. Este ejercicio estuvo enfocado en la identificación, revisión y validación de eventos relevantes dentro de la operación. La gestión realizada permitió respaldar los procesos de análisis y control, asegurando la adecuada documentación de la información, la consistencia de los registros y el cumplimiento de los lineamientos operativos establecidos. Asimismo, estas acciones contribuyeron a fortalecer la transparencia y la calidad en la gestión de los incidentes atendidos.

2.1.5. Apoyo a visitas institucionales y demostraciones del sistema

Durante el mes de febrero se brindó acompañamiento en la atención de visitas institucionales realizadas al SIES-M por parte de funcionarios públicos. Entre estas se destacó la visita del alcalde de Medellín, Federico Gutiérrez, en la cual se apoyó al director del SIES-M en la presentación y demostración del funcionamiento de la plataforma Bridge.

Durante estas sesiones se expusieron las principales funcionalidades del sistema y su aplicación dentro del proceso de atención de emergencias, permitiendo a los visitantes conocer de primera mano las capacidades tecnológicas de la plataforma y su aporte a la operación diaria del centro de atención. Adicionalmente, se socializaron algunos de los avances tecnológicos que actualmente se encuentran en proceso de implementación dentro del SIES-M, entre ellos el nuevo módulo de inteligencia artificial, sobre el cual se iniciaban las primeras fases de pruebas y validación dentro del sistema.



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.

2.2. Acompañamiento técnico

2.2.1. Mesas de trabajo y coordinación técnica

Durante el mes de febrero de 2026 se realizaron diferentes espacios de coordinación técnica con el equipo de supervisión del contrato y con los equipos de seguridad, infraestructura y Hexagon, con el propósito de fortalecer la operatividad de las agencias del SIES-M.

En estas mesas de trabajo se abordaron temas relacionados con integraciones, componentes de software y funcionalidades del sistema, orientados a optimizar el desempeño de la plataforma y asegurar su adecuada articulación con los entornos tecnológicos existentes dentro de la operación. De manera complementaria, se desarrollaron sesiones específicas de trabajo orientadas a la revisión y gestión del requerimiento de permisos en las carpetas Program Files y Program Data, necesarios para llevar a cabo el proceso de actualización de la plataforma Bridge en las estaciones del piso operativo. Estas mesas permitieron avanzar en la identificación de alternativas y en la coordinación de acciones conjuntas para viabilizar la implementación de dicha actualización.

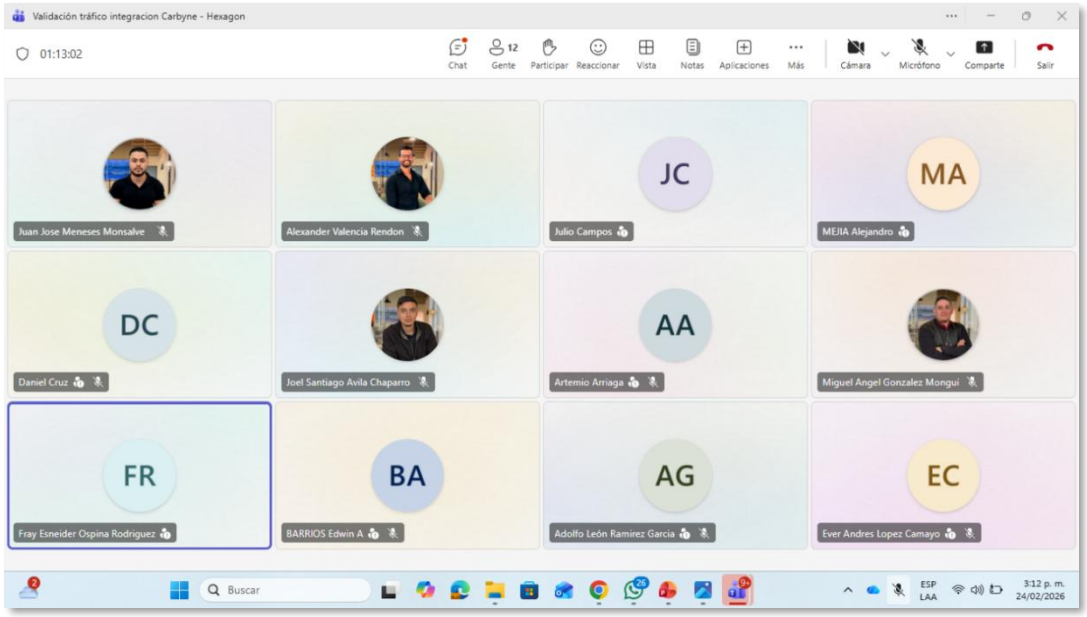


Ilustración 3. Mesas de trabajo con el equipo de infraestructura, Hexagon, seguridad informática y Bridge.

2.2.2. Pruebas de validación y estabilización tecnológica

Como parte de las actividades de fortalecimiento tecnológico del sistema, se realizaron pruebas de validación y estabilización del módulo de gestión de incidentes y del componente de inteligencia artificial de la plataforma. Para el desarrollo de estas pruebas, el administrador de Windows/Linux, en conjunto con el ingeniero en sitio, llevó a cabo ejercicios de validación en las diferentes agencias, evaluando el comportamiento de la plataforma directamente en el entorno operativo. A partir de estas actividades se realizaron análisis técnicos orientados a su ajuste y estabilización, con el fin de asegurar su adecuado funcionamiento antes de su futura implementación de manera masiva en el piso operativo.



Ilustración 4. Acompañamiento e inducción en piso al equipo de Recepción sobre las nuevas capacidades del módulo de IA y gestión de incidentes.

2.2.3. Mesas de trabajo con el equipo de BI

De manera complementaria, se realizaron espacios de trabajo con el equipo de BI orientados a la identificación y gestión de incidentes que estaban afectando la correcta ejecución del módulo de Analytics. Durante estas sesiones se revisaron las situaciones reportadas, lo que permitió aclarar inquietudes relacionadas con el uso del aplicativo y coordinar la gestión de soporte necesaria para su corrección en el menor tiempo posible. Asimismo, se compartieron recomendaciones orientadas a optimizar el aprovechamiento de las capacidades del módulo y fortalecer su uso dentro de los procesos de análisis de información.

2.2.4. Soporte y acompañamiento al equipo de grabaciones

En este espacio se brindó acompañamiento al área de grabaciones con el propósito de atender inquietudes relacionadas con el funcionamiento de la plataforma. Asimismo, se gestionaron los requerimientos presentados por el equipo, proporcionando orientación sobre el uso de las herramientas disponibles y aclarando dudas que permitieran facilitar el desarrollo de sus actividades dentro del sistema.

3. Estadística de uso del sistema

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

A través de los indicadores presentados se examina el volumen de atención, el comportamiento diario de las sesiones y el uso de las principales funcionalidades del sistema. La información se expone mediante tablas y representaciones gráficas que facilitan la interpretación del comportamiento operativo. Estos elementos constituyen un insumo clave para evaluar el desempeño del sistema y comprender las dinámicas de uso de la plataforma durante el periodo analizado.

3.1. Casos atendidos con el sistema

A continuación, se presenta la tabla con el total de casos atendidos mediante el sistema Bridge en el SIES-M, desagregados por cada una de las agencias, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2026.

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.

En comparación con enero de 2026, durante febrero de 2026 se evidenció una disminución en el volumen total de sesiones gestionadas a través del sistema Bridge, pasando de 199.364 a 184.295 sesiones, lo que representa una variación del -7,6 %. Este comportamiento puede asociarse a la dinámica operativa del periodo y a variaciones propias en la demanda del servicio entre meses, sin que ello represente afectaciones en la continuidad de la operación.

En cuanto al uso de las funcionalidades del sistema, las solicitudes con ubicación activa pasaron de 82.470 en enero a 75.953 en febrero, lo que representa una variación del -7,9 %, manteniéndose no obstante como una de las herramientas más utilizadas dentro del proceso de atención, dada su relevancia para la identificación precisa de la ubicación de los ciudadanos.

Respecto a las videollamadas, se registró una disminución al pasar de 775 a 711 sesiones, equivalente a una variación del -8,3 %, comportamiento alineado con la reducción general del volumen de sesiones del sistema durante el periodo analizado.

Por su parte, el canal de chat presentó una reducción al pasar de 2.014 a 1.868 interacciones, lo que corresponde a una variación del -7,2 %. A pesar de esta variación, el canal continúa siendo una herramienta complementaria importante para la gestión de incidentes que requieren intercambio de información adicional entre el operador y el ciudadano.

En términos generales, los indicadores evidencian un comportamiento proporcional entre el volumen total de sesiones y el uso de las funcionalidades del sistema durante febrero de 2026. Si bien se observa una reducción en los principales indicadores frente al mes anterior, el uso de las herramientas disponibles se mantiene consistente dentro de la operación, reflejando un aprovechamiento estable de las capacidades de la plataforma en la atención de emergencias.

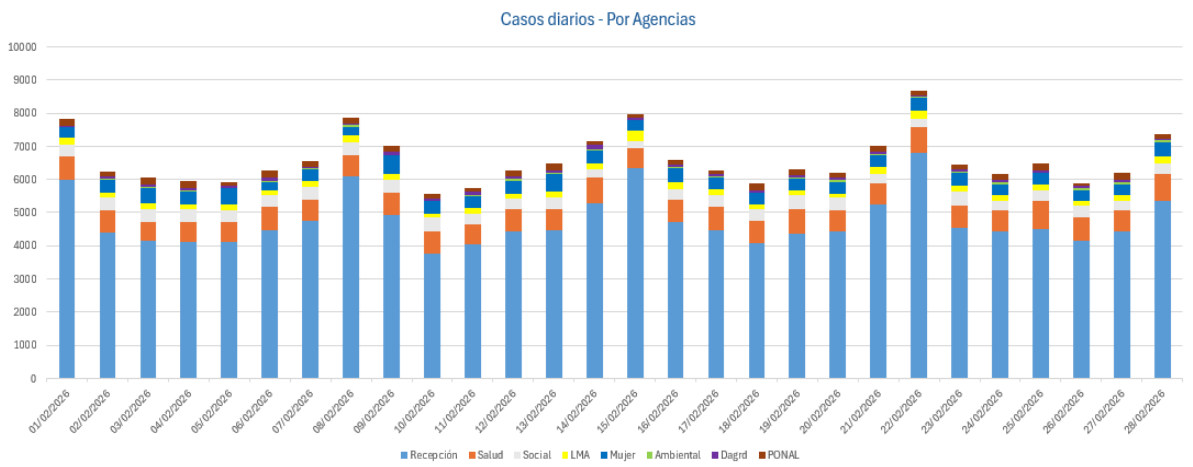


Ilustración 5. Gráfica de casos diarios atendidos con el sistema Bridge en SIES-M – febrero de 2026.

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.

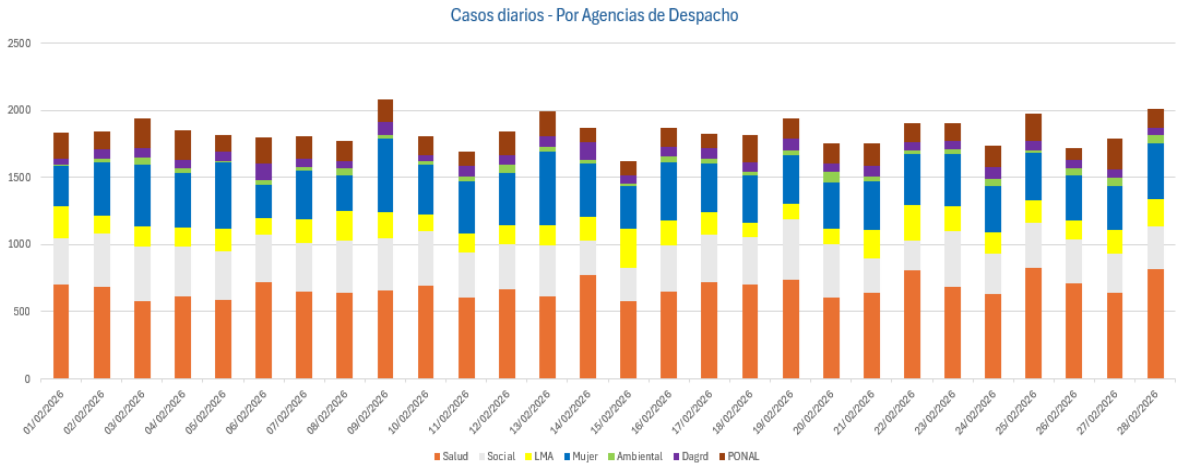


Ilustración 6. Gráfica de casos diarios atendidos con Bridge por las agencias de despacho del SIES-M – febrero de 2026.

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.

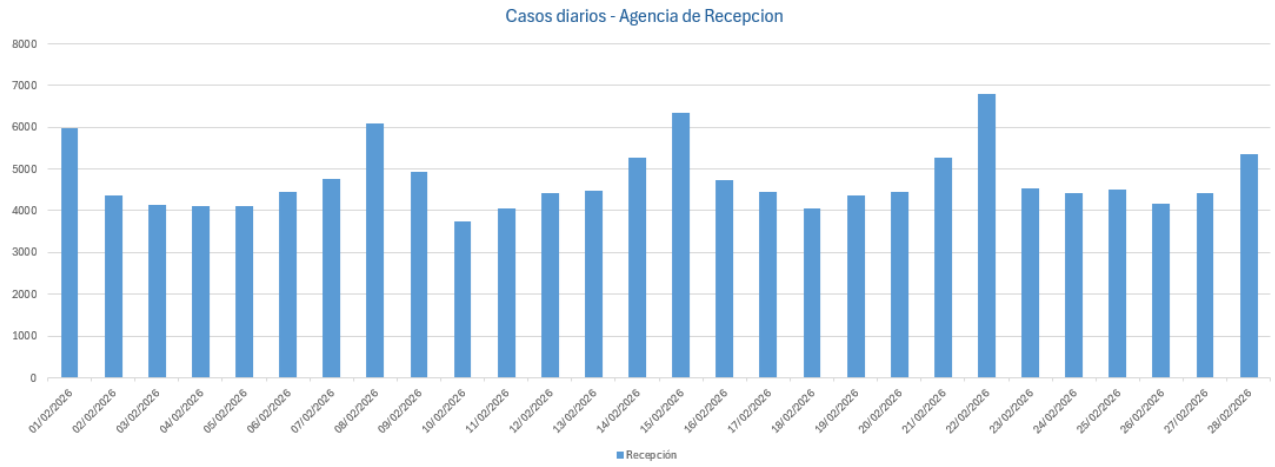


Ilustración 7. Gráfica de casos diarios atendidos por el sistema Bridge en la agencia de recepción – febrero de 2026.

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.

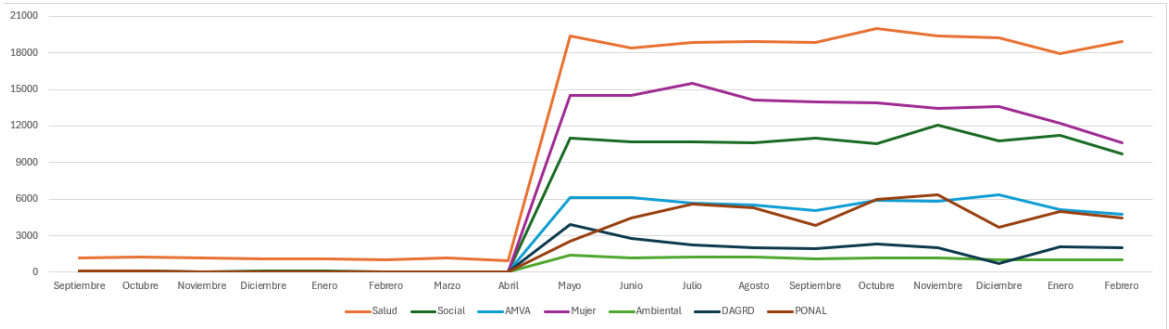


Ilustración 8. Comparativo por agencias desde septiembre del 2024 hasta febrero de 2026.

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.

Posteriormente, el volumen operativo se estabiliza en un nuevo rango estructural comprendido entre 145.000 y 172.000 sesiones mensuales, con promedios cercanos a 155.000 casos, evidenciando una ampliación sostenida de la capacidad operativa del sistema. Este comportamiento se refleja también en la actividad de las agencias de despacho, las cuales durante los primeros meses gestionaban entre 1.100 y 1.500 casos mensuales. A partir de mayo se registra un incremento significativo hasta 58.919 despachos, lo que representa un crecimiento superior al 4.900 % frente a abril. Desde ese momento, el volumen de despachos se mantiene relativamente estable en un rango comprendido entre 54.000 y 60.000 casos mensuales, con un promedio cercano a 57.000 despachos, lo que indica la consolidación operativa del sistema dentro de los procesos de gestión de incidentes del SIES-M.

En cuanto a la distribución de la carga operativa, las agencias de Salud (34 %), Mujer (24 %) y Social (19 %) concentran aproximadamente el 77 % del total anual de despachos, evidenciando su papel predominante dentro del sistema. Por su parte, AMVA (10 %), PONAL (8 %), DAGRD (4 %) y Ambiental (2 %) representan en conjunto cerca del 23 % restante, con activaciones asociadas principalmente a incidentes de naturaleza específica dentro de la operación.

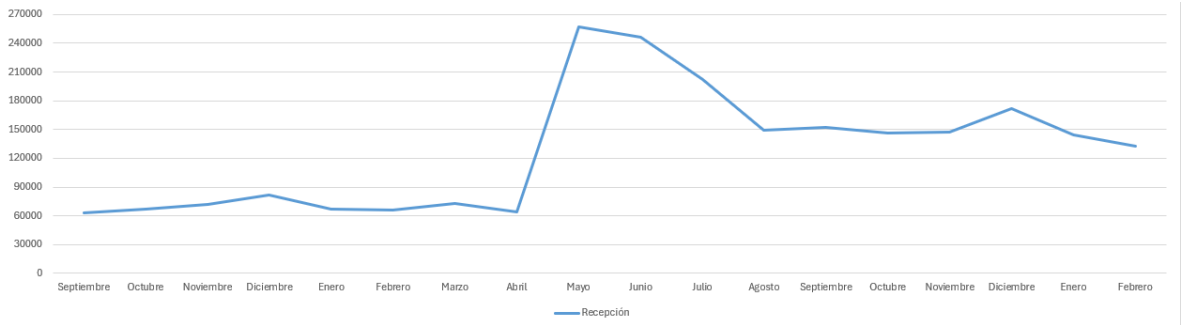


Ilustración 9. Comparativa área de recepción desde septiembre del 2024 hasta febrero de 2026.

En relación con la Agencia de Recepción, se observa una tendencia similar en el comportamiento del volumen de casos ingresados al sistema. Durante los primeros meses del periodo analizado, el número de sesiones se mantuvo entre 63.421 y 82.019 registros mensuales, reflejando una operación estable en la fase inicial. A partir de mayo, el sistema registra un incremento significativo hasta 257.330 casos, representando un crecimiento aproximado del 302 % respecto a abril, lo que evidencia un aumento considerable en la demanda del servicio y en el uso del sistema para la gestión de emergencias.

Posteriormente, el volumen de sesiones en Recepción presenta un proceso de estabilización operativa, manteniéndose generalmente entre 145.000 y 172.000 casos mensuales, con variaciones propias de la dinámica del servicio. 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.

3.2. Mapa de casos

Las siguientes imágenes, extraídas del sistema, presentan la distribución geográfica de los casos atendidos durante el mes de febrero de 2026, permitiendo identificar las zonas con mayor concentración de incidentes y analizar el comportamiento territorial de la demanda del servicio.

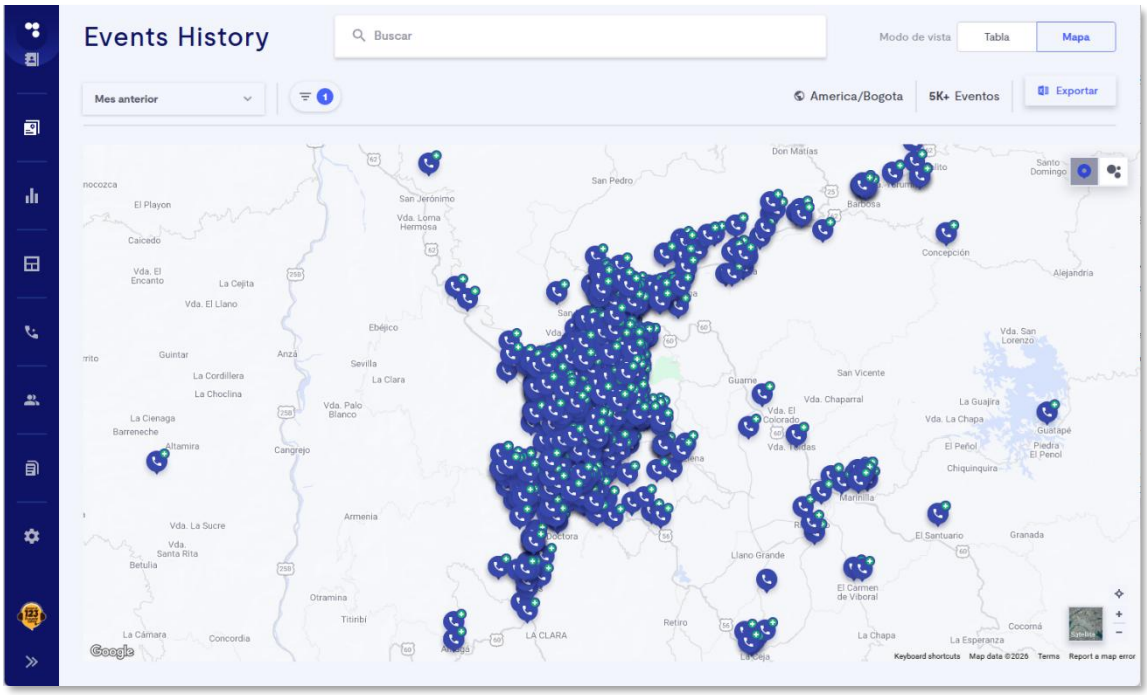


Ilustración 10. Ubicación geográfica de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Bridge – febrero de 2026.

La distribución geográfica de los eventos evidencia una concentración significativa y continua de casos, lo que confirma que la operación se desarrolla bajo un nivel de demanda constante y no ocasional. La repetición de eventos en los mismos sectores del territorio muestra patrones de recurrencia diaria, reflejando un uso intensivo y sostenido del sistema en determinadas zonas.

Este comportamiento demuestra que la plataforma opera bajo condiciones de carga permanente, con múltiples incidentes gestionándose de manera simultánea. En consecuencia, se requiere mantener altos niveles de disponibilidad, estabilidad tecnológica y capacidad operativa, que permitan responder de forma eficiente al volumen constante de casos registrados.

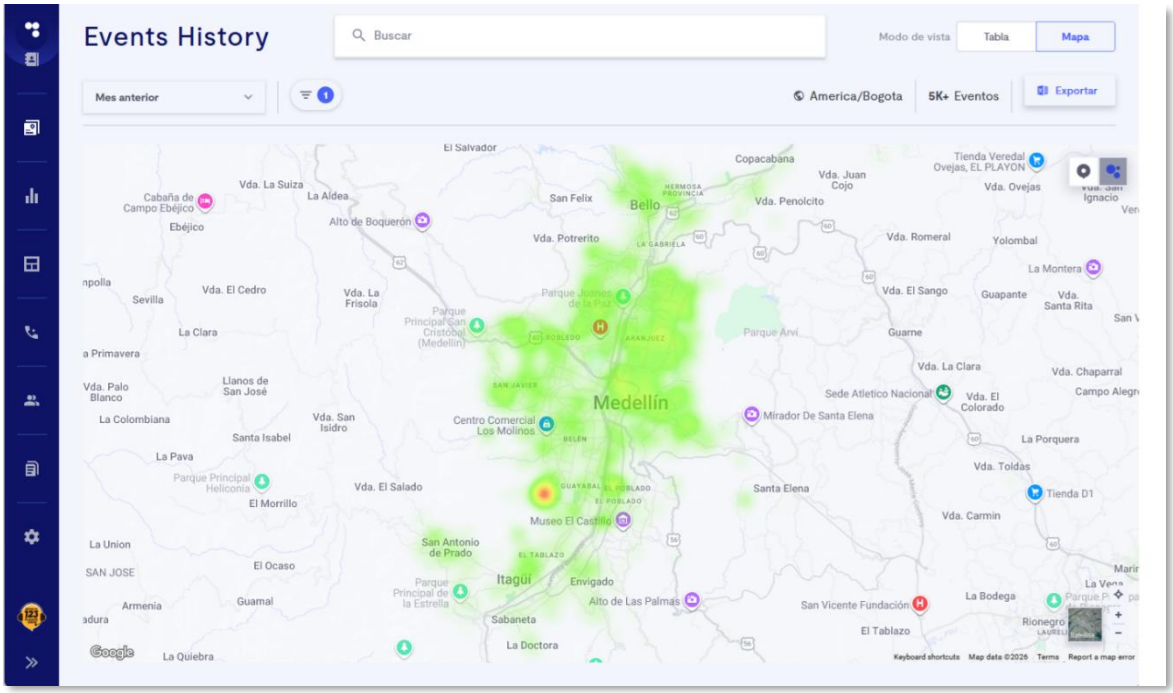


Ilustración 11. Mapa de calor de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Bridge – febrero de 2026.

El mapa de calor permite identificar sectores donde se presenta una concentración recurrente de eventos, lo que evidencia una utilización constante del sistema en dichas zonas. Estas áreas registran una mayor frecuencia de atenciones, generando una mayor carga sobre los flujos operativos, los tiempos de respuesta y los recursos tecnológicos disponibles.

La intensidad observada no responde a situaciones aisladas o picos ocasionales, sino que refleja un patrón sostenido en la demanda del servicio, lo cual pone de manifiesto la necesidad de mantener capacidades técnicas y operativas fortalecidas de manera permanente para atender adecuadamente el volumen de incidentes registrados.

3.2.1. Hallazgos clave del comportamiento operativo

- La Agencia de Recepción concentró la mayor parte de la actividad del sistema durante el periodo analizado, gestionando aproximadamente 217.776 casos, lo que representa cerca del 80 % del total de interacciones registradas en la plataforma. Este comportamiento confirma su papel como principal punto de entrada y canal de atención inicial, absorbiendo la mayor carga operativa antes de la distribución hacia las agencias de despacho.

- Las agencias de despacho gestionaron en conjunto alrededor de 53.141 casos, equivalentes a aproximadamente el 20 % del total de la operación, manteniendo una distribución relativamente estable entre las diferentes entidades responsables de la atención especializada de los incidentes reportados.
- Dentro de las agencias de despacho, Salud concentró la mayor participación con 18.008 casos, lo que representa aproximadamente el 34 % del total de despachos, consolidándose como la entidad con mayor demanda operativa dentro del sistema. Le siguen Mujer con 12.605 casos (24 %) y Social con 9.926 casos (19 %), reflejando un peso significativo de estas agencias en la atención de los incidentes gestionados.
- Por su parte, agencias como PONAL, DAGRD, AMVA y Ambiental registraron una participación menor dentro del volumen total de despachos, aportando en conjunto cerca del 23 % restante, lo cual evidencia que su intervención se concentra en tipologías específicas de incidentes, manteniendo una presencia constante, pero de menor volumen en comparación con las agencias principales.
- En términos generales, la operación del sistema evidencia una estructura operativa clara, donde la Recepción funciona como el principal concentrador de la demanda, mientras que las agencias de despacho distribuyen la atención especializada de los casos, permitiendo una gestión organizada y eficiente de los incidentes registrados en la plataforma.

4. Casos de uso / Casos destacados

Los siguientes fueron algunos de los casos de uso notable que se atendieron durante el mes de febrero del 2026:

#	Datos	Situación	Resolución
1	ID: 5216670 Fecha: 02/02/2026 Hora: 23:35:03 Agencia: BOMBEROS01 Situación: Colisión vehicular con riesgo en vivienda	Ciudadano reporta colisión entre dos vehículos; uno de ellos impacta contra una vivienda. Se percibe olor a gas y posible corto circuito en el contador, generando riesgo en el lugar.	Operador valida la emergencia mediante Bridge, recopila los datos del servicio y despacha equipo de bomberos para atender la emergencia, informando al ciudadano sobre el envío de la unidad.
2	ID: 5340245 Fecha: 09/02/2026 Hora: 01:20:13 Agencia: DAGRD01 Situación: Incendio estructural en múltiples viviendas	Ciudadana reporta incendio estructural con varias viviendas involucradas.	Operador valida la emergencia mediante Bridge, confirma las viviendas afectadas y coordina el despacho del equipo de bomberos al lugar.
3	ID: 5367586 Fecha: 10/02/2026 Hora: 12:20:06 Agencia: DAGRD01 Situación: Riesgo por palmera en mal estado	Ciudadano reporta palmera de gran altura con raíz podrida frente a su vivienda, con riesgo de caída que podría afectar casas, red eléctrica y una zona recreativa con presencia de niños.	Operadora del DAGRD valida la situación mediante Bridge, toma evidencias fotográficas y gestiona el envío de personal al lugar para su atención.
4	ID: 5452794 Fecha: 14/02/2026 Hora: 16:11:38 Agencia: BOMBEROS01 Situación: Inundación en parqueadero de edificio residencial	Ciudadana reporta inundación total en el parqueadero de su edificio. Operador realiza preguntas para diagnosticar el nivel del agua y activa Bridge a solicitud de un funcionario presente en el sitio.	Gracias a la plataforma Bridge, se valida la emergencia mediante imágenes en tiempo real y se indica a los presentes estar atentos al celular mientras se confirma el envío de las entidades de emergencia.
5	ID: 5531723 Fecha: 18/02/2026 Hora: 10:35:32 Agencia: SUPSALUD01 Situación: Colisión entre taxi y motocicleta con persona lesionada	Ciudadano reporta colisión entre un taxi y una motocicleta. Informa que el motociclista se encuentra lesionado, presentando herida abierta en uno de sus pies.	Operadora del CRUE envía enlace de Bridge para confirmar la ubicación exacta del accidente y verificar el estado del lesionado mediante video e imágenes. Posteriormente, informa que se gestionará el envío de ambulancia al lugar.

6	ID: 5545229 Fecha: 18/02/2026 Hora: 23:55:16 Agencia: Recepcion13 Situación: Ciclista lesionado en vía pública	Ciudadano informa que mientras se desplazaba por la autopista desde Guarne encontraron a una persona que, al parecer, fue atropellada cuando se movilizaba en bicicleta y se encuentra lesionada en el suelo.	Operadora valida la ubicación exacta del evento a través de Bridge y solicita al ciudadano permanecer atento al celular mientras se coordina la atención con las entidades de emergencia.
7	ID: 5610693 Fecha: 22/02/2026 Hora: 02:12:02 Agencia: SALUD03 Situación: Persona inconsciente con presunta intoxicación	Patrullero reporta ciudadano aparentemente bajo efectos de escopolamina, quien se encuentra inconsciente en el lugar.	Operador del CRUE envía enlace de Bridge para validar el estado del paciente, brinda indicaciones básicas en sitio, recopila la información necesaria y coordina el envío de ambulancia.
8	ID: 5665945 Fecha: 24/02/2026 Hora: 16:11:54 Agencia: SUPSALUD01 Situación: Colisión entre vehículo y ciclista con persona lesionada	Ciudadana informa que mientras se desplazaba en su vehículo colisionó con una ciclista, quien resultó lesionada.	Operadora verifica los detalles del incidente, envía enlace de Bridge para confirmar ubicación y estado de la lesionada, y posteriormente gestiona el envío de ambulancia al lugar.
9	ID: 5676237 Fecha: 25/02/2026 Hora: 08:11:32 Agencia: SUPSALUD01 Situación: Ciudadano en estado crítico por evento hipertensivo	Se recibe reporte de un ciudadano con antecedente de hipertensión, en mal estado general, sin respuesta verbal ni reacción.	Siguiendo las indicaciones brindadas a través del aplicativo Bridge, el paciente logra reaccionar y permanece bajo observación hasta la llegada del servicio de emergencia.
10	ID: 5724923 Fecha: 27/02/2026 Hora: 15:54:20 Agencia: DAGRD01 Situación: Árbol caído sostenido por cableado eléctrico	Un ciudadano reporta la caída de un árbol sostenido por cableado eléctrico, representando un riesgo en la zona.	Mediante el aplicativo Bridge se confirma la situación en sitio y la operadora brinda recomendaciones de seguridad al ciudadano mientras se gestiona la atención de la emergencia según los protocolos establecidos.

Tabla 2. Casos de uso notable – febrero 2026.

5. Comentarios de la operación

Operadora de la agencia social;

"Bueno, con el tema de Bridge, en los últimos meses ha sido una herramienta beneficiosa para el trabajo en la atención de emergencias. Gracias a su capacidad de respuesta, considero que actualmente, con las actualizaciones que se han venido implementando, la plataforma ayuda aún más en el manejo de la atención prioritaria, permitiendo reducir los tiempos de respuesta y mejorar el desarrollo de las tareas al momento de realizar una intervención. "

6. 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.

6.1. Análisis de Casos Atendidos

Durante el periodo de febrero, se gestionaron los casos de soporte técnico derivados de la operación, los cuales fueron documentados y atendidos conforme a los flujos de escalamiento establecidos. El volumen de reportes se concentró principalmente en incidentes operativos asociados al funcionamiento de diferentes componentes de la plataforma. La estrategia de atención se enfocó en el análisis técnico de los eventos reportados, así como en la coordinación con los equipos correspondientes para validar las causas y definir las acciones correctivas. Como resultado de este proceso, se identificaron mejoras incluidas en la versión 6.51.32 del aplicativo, orientadas a fortalecer la estabilidad y el desempeño general de la plataforma en la operación diaria.

6.2. Tipología de Incidencias Registradas

De acuerdo con la trazabilidad de los casos registrados en la plataforma Aranda durante el mes de febrero, las incidencias se concentraron principalmente en las siguientes categorías:

- **Procesamiento de Media:** Eventos relacionados con los servicios de grabación y transcripción de llamadas.
- **Gestión de Abonados:** Comportamientos asociados al desempeño de la integración con el aplicativo Bridge.
- **Desempeño de Llamadas:** Situaciones relacionadas con audio o grabación durante la atención de llamadas.
- **Gestión del Control Center:** Eventos asociados al funcionamiento del módulo de Analytics.
- **Conectividad y Estabilidad de Red:** Aparición del banner “Network Error”, asociado tanto a condiciones de conectividad de las estaciones como a comportamientos identificados en el aplicativo.

Esta clasificación permitió identificar los principales focos de atención durante el periodo analizado, facilitando la priorización de las acciones técnicas orientadas a mejorar la estabilidad y el rendimiento de la plataforma en la operación.

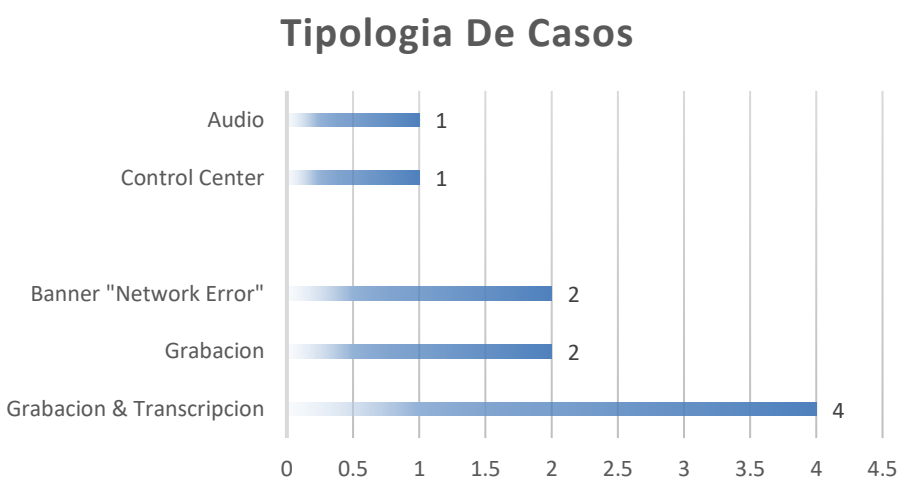


Ilustración 12. Distribución de casos respecto al tipo de falla reportada – febrero 2026

6.2.1. Estado de los Casos al Cierre de Febrero

Al finalizar el periodo de febrero, los casos de soporte técnico fueron clasificados bajo los siguientes estados operativos:

- **Casos Solucionados:** Corresponden a incidencias que fueron atendidas mediante acciones operativas inmediatas, validaciones técnicas y ajustes realizados durante el proceso de soporte, permitiendo restablecer el funcionamiento esperado del servicio.
- **Casos Asociados a Mejora de Versión:** Incidentes cuyo análisis técnico permitió identificar comportamientos relacionados con el aplicativo y que fueron abordados mediante mejoras incorporadas en la versión 6.51.32, orientadas a optimizar la estabilidad y el desempeño de la plataforma.
- **Casos en Investigación:** Eventos que actualmente se encuentran bajo análisis técnico por parte de los equipos correspondientes, con el objetivo de determinar su causa raíz y definir las acciones correctivas necesarias.
- **Casos de Validación y Monitoreo:** Incidentes que requirieron revisiones adicionales, pruebas funcionales o monitoreo continuo para validar el comportamiento de determinados componentes del sistema dentro del entorno operativo.

Los casos registrados durante el mes de febrero se encuentran actualmente en proceso de revisión y validación, como parte del seguimiento posterior a la implementación de la versión 6.51.32 del aplicativo Bridge.

El seguimiento detallado de estos estados permitió gestionar de manera efectiva los eventos reportados, mantener la trazabilidad de cada caso y contribuir a la estabilidad operativa del servicio durante el periodo analizado.

#	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

Tabla 3. Casos de soporte– febrero 2026.

6.2.2. 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.

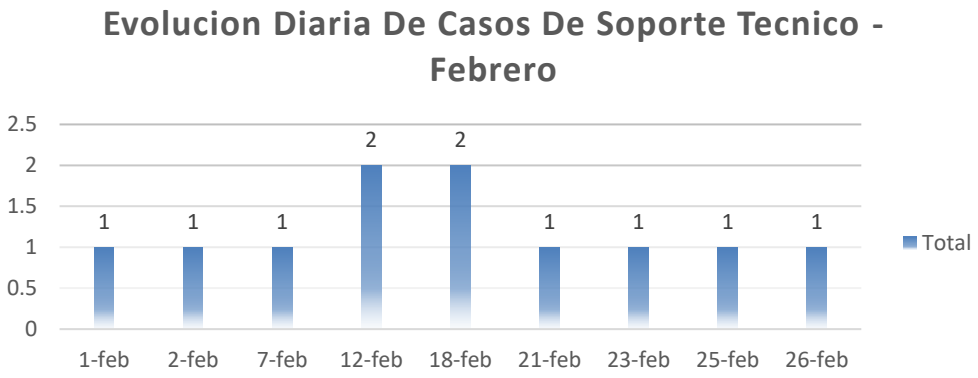


Ilustración 13. Creación de casos de soporte Aranda – febrero 2026

6.2.3. Consideraciones Relevantes de Soporte

Durante el proceso de atención y gestión de casos en el mes de febrero, se identificaron diversos factores relevantes que contribuyen a optimizar la eficiencia del servicio:

- **Calidad del Registro Inicial:** Contar con información técnica completa desde el momento de la apertura del caso resulta fundamental para agilizar los procesos de diagnóstico y reducir los tiempos de respuesta.
- **Determinación de la Causa:** Es prioritario establecer con claridad si el evento está asociado a un comportamiento del sistema, una inconsistencia funcional o una condición derivada del entorno operativo o del uso de la plataforma.
- **Trazabilidad de la Información:** La utilización de identificadores compuestos y referencias cruzadas ha permitido mantener un seguimiento claro y estructurado, especialmente en casos de mayor complejidad.

Este enfoque metodológico ha contribuido a fortalecer el análisis técnico de los eventos reportados y a mejorar la toma de decisiones orientadas a preservar la estabilidad operativa del servicio durante el periodo analizado.

6.2.4. Gestión de usuarios

Durante el mes de febrero, las actividades asociadas a la administración de usuarios estuvieron enfocadas en garantizar la correcta habilitación de accesos y configuraciones dentro de la plataforma para el personal de las distintas agencias. Estas acciones permitieron atender oportunamente los requerimientos operativos de cada entidad y

asegurar que los operadores contaran con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus funciones. Las gestiones realizadas durante este periodo, representadas en la gráfica siguiente, evidencian el acompañamiento permanente en la administración de accesos y configuraciones, contribuyendo a mantener la continuidad y el adecuado funcionamiento del entorno operativo en las diferentes dependencias.

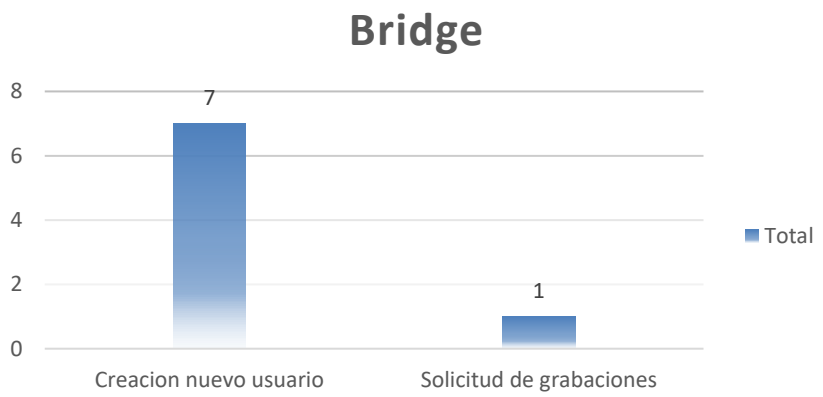


Ilustración 14. Requerimientos del SIES-M al equipo de Bridge – febrero 2026



Ilustración 15. Requerimientos por agencia del SIES-M –febrero 2026

6.2.5. Clasificación de Requerimientos Atendidos

La gestión de usuarios durante el mes se organizó en diferentes líneas de atención orientadas a garantizar el acceso y la correcta operación de la plataforma. Las principales actividades se concentraron en los siguientes frentes:

- **Gestión de Credenciales:** Creación, habilitación, validación y restablecimiento de accesos para los usuarios de la plataforma.
- **Configuración de Roles y Permisos:** Actualización y ajuste de perfiles operativos, de acuerdo con los niveles de responsabilidad y funciones definidas en cada agencia.
- **Soporte a Cambios Operativos:** Validaciones y modificaciones derivadas de movimientos de personal, ajustes organizacionales y necesidades propias de la operación.

6.2.6. Conclusión de la Gestión Mensual

Como cierre del periodo de febrero, el seguimiento a los eventos reportados y la gestión continua de usuarios permitieron mantener el funcionamiento estable de la plataforma dentro de la operación de las agencias. A lo largo del mes se atendieron distintos requerimientos técnicos y operativos, destacándose los relacionados con procesos de grabación, transcripción y otros componentes funcionales del sistema.

Paralelamente, la administración oportuna de accesos y configuraciones de usuarios contribuyó a garantizar que los operadores contaran con las condiciones necesarias para el desarrollo de sus actividades. El análisis y la trazabilidad de los casos atendidos durante el periodo proporcionan información valiosa para fortalecer los procesos de soporte, mejorar la capacidad de respuesta ante futuros eventos y continuar optimizando el desempeño general del servicio.

7. Planeación próximo mes

Para el mes siguiente, la planeación estará orientada a consolidar la estabilidad operativa de la plataforma, fortalecer el uso de sus funcionalidades y continuar optimizando los procesos de atención del SIES-M, tomando como referencia el comportamiento observado durante el periodo evaluado.

En el componente operativo, se continuará con el acompañamiento a las diferentes agencias del SIES-M, priorizando espacios de capacitación y socialización dirigidos al personal operativo. Estas actividades estarán enfocadas en promover un uso más eficiente de las funcionalidades disponibles dentro de la plataforma, especialmente aquellas que aún presentan oportunidades de aprovechamiento en el contexto de la atención de incidentes.

Adicionalmente, durante el próximo periodo se llevará a cabo la implementación completa del módulo de gestión de incidentes con Inteligencia Artificial (IA) en todas las agencias del SIES-M. Esta iniciativa busca fortalecer las capacidades de análisis, clasificación y gestión de eventos dentro de la operación, aportando herramientas que permitan optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la toma de decisiones durante la atención de emergencias.

Desde el componente técnico, se continuará desarrollando mesas de trabajo con los equipos de seguridad, infraestructura y proveedores tecnológicos, con el objetivo de revisar ajustes técnicos, validar integraciones y dar seguimiento a los eventos identificados durante el periodo anterior. Estas actividades estarán orientadas a garantizar la continuidad del servicio y a fortalecer la estabilidad general de la aplicación.

De igual forma, se mantendrá la trazabilidad y análisis de los casos relevantes registrados durante la operación, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, documentar escenarios representativos y fortalecer los procesos de gestión de soporte.

Finalmente, se realizará un seguimiento periódico a los indicadores de uso y comportamiento operativo de la plataforma, lo cual permitirá anticipar posibles variaciones en la demanda, identificar tendencias en la operación y asegurar la eficiencia del servicio durante el próximo periodo.

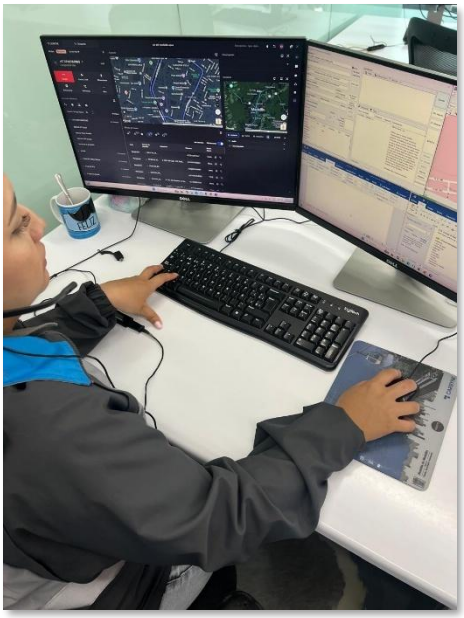


Ilustración 16. Prueba en vivo del módulo de IA y gestor de incidentes en el área de recepción.

8. Firmas

Confirmamos los contenidos de este informe:

Manuela Arango.

Manuela Arango
Auxiliar Administrativa
Inovisec Colombia S.A.S.