INOVISEC

CARBYNE | Redefining Emergency Collaboration

Informe Mensual N°20

Abril 2026

SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN

7 de mayo 2026

Presentado a:

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

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS DE AUTOR

Este documento es confidencial y propiedad de INOVISEC. Está destinado únicamente para el uso del destinatario previsto y no podrá ser reproducido, distribuido, transmitido ni divulgado a ningún tercero sin el consentimiento previo por escrito. Cualquier reproducción o distribución requiere autorización expresa por escrito del titular de los derechos de autor.

Contenido

1. Resumen ejecutivo 4

2. Implementación y acompañamiento del módulo Call AI 5

2.1. Estrategia de implementación del módulo 5

2.2. Acompañamiento integral a la operación 6

2.3. Apoyo a visitas institucionales y demostración del sistema 6

2.4. Nivel de adopción y apropiación del módulo 8

2.5. Capacitación operativa y fortalecimiento del conocimiento 9

2.6. Acompañamiento técnico en sitio y estabilización de la operación 10

2.7. Socialización del sistema y gestión de retroalimentación 10

2.8. Seguimiento operativo y mejora continua del módulo 11

2.9. Evolución del uso del módulo en la operación 11

2.10. Alineación del módulo con la operación del SIES-M 11

2.11. Valor agregado del módulo frente al modelo tradicional 12

3. Análisis estadístico del uso del sistema 13

3.1. Casos atendidos con el sistema 13

4. Mapa de casos 20

4.1. Principales hallazgos del comportamiento operativo 21

5. Casos de uso representativos / Casos destacados 23

6. Percepción y comentarios de la operación 25

7. Resultados e impacto del módulo Call AI 26

7.1. Aportes del módulo a la toma de decisiones 26

7.2. Evidencias de mejora en la gestión de llamadas 26

7.3. Diferencial operativo frente al modelo tradicional 26

8. Seguimiento y desempeño del módulo Call AI 27

8.1. Nivel de uso del módulo 27

8.2. Funcionalidades más utilizadas 27

8.3. Comportamiento en entorno productivo 27

8.4. Oportunidades de mejora identificadas 27

8.5. Evolución en la adopción operativa 27

9. Retos, riesgos y gestión del cambio 28

9.1. Retos en la adopción del módulo (Agencias De Despacho) 28

9.2. Acciones implementadas para la apropiación 28

9.3. Riesgos identificados y mitigación 28

10. Gestión de soporte técnico 29

12. Conclusiones generales 36

13. Plan de acción y próximos pasos 37

13.1. Fortalecimiento del uso del módulo 37

13.2. Estrategia de adopción en agencias de despacho 37

13.3. Ajustes técnicos y evolución del módulo 37

14. Firmas 38

1. Resumen ejecutivo

Durante el mes de abril 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 este periodo, la gestión operativa se desarrolló bajo una dinámica constante, alineada con la demanda del servicio y con adecuados niveles de disponibilidad tecnológica.

En este contexto, se resalta la consolidación progresiva del módulo de inteligencia artificial Call AI dentro del flujo operativo, especialmente en los procesos de recepción de incidentes. Su integración ha permitido fortalecer la caracterización inicial de los casos mediante la generación automática de resúmenes, la priorización inteligente de incidentes y el acompañamiento en la toma de decisiones durante la llamada, aportando mayor claridad y estructura en la información gestionada por los operadores.

A nivel operativo, la distribución de la atención continúa concentrándose en la Agencia de Recepción, seguida por las agencias como Mujer Medellin y Mujer Antioquia, lo cual mantiene la estructura tradicional del sistema. En este escenario, Call AI ha comenzado a posicionarse como un elemento diferenciador en la primera línea de atención, optimizando la captura de información crítica y reduciendo la carga operativa asociada a procesos manuales.

Las funcionalidades complementarias de la plataforma, como geolocalización, video y chat, continuaron desempeñando un rol estratégico en la gestión de incidentes, proporcionando información adicional para la atención de casos específicos. Estas herramientas, integradas con las capacidades del módulo de inteligencia artificial, fortalecen el ecosistema tecnológico del SIES-M y amplían las capacidades de respuesta en escenarios de emergencia.

Durante el periodo evaluado, el sistema presentó un comportamiento general controlado, con algunos eventos puntuales propios del proceso de estabilización y ajuste del módulo Call AI en entorno productivo. Dichos eventos fueron atendidos de manera oportuna mediante mesas técnicas, acompañamiento en sitio y seguimiento continuo, sin generar afectaciones sostenidas en la continuidad del servicio.

En términos generales, el mes de abril evidencia un avance significativo en la adopción y maduración del módulo Call AI dentro de la operación, destacándose como una herramienta de apoyo clave para la optimización de la atención de incidentes. Los resultados del periodo reflejan no solo la estabilidad de la plataforma, sino también la evolución progresiva hacia un modelo de gestión más eficiente, apoyado en analítica e inteligencia artificial.

2. Implementación y acompañamiento del módulo Call AI

Durante el mes de abril se continuó con el proceso de implementación y consolidación del módulo de inteligencia artificial Call AI dentro de la operación del SIES-M, bajo un enfoque progresivo orientado a garantizar su correcta integración en los flujos de atención y su adaptación a las dinámicas reales del servicio.

Este proceso estuvo acompañado de una estrategia basada en el seguimiento cercano a la operación, la identificación de oportunidades de mejora y la atención oportuna de los eventos presentados en entorno productivo, permitiendo avanzar de manera controlada en la maduración del módulo.

2.1. Estrategia de implementación del módulo

La implementación del módulo Call AI se desarrolló bajo un enfoque gradual, priorizando su incorporación en los procesos de recepción de incidentes, donde se concentra la caracterización inicial de los casos y la toma de decisiones en tiempo real.

Esta estrategia permitió enfocar los esfuerzos en el punto de mayor impacto operativo, facilitando la validación de las funcionalidades del módulo en escenarios reales y permitiendo realizar ajustes progresivos de acuerdo con el comportamiento observado en la operación.

Adicionalmente, se adoptó un esquema iterativo de mejora continua, en el cual los hallazgos identificados durante el uso del sistema fueron gestionados mediante mesas técnicas y ajustes funcionales, contribuyendo a fortalecer la estabilidad y el desempeño del módulo en producción.

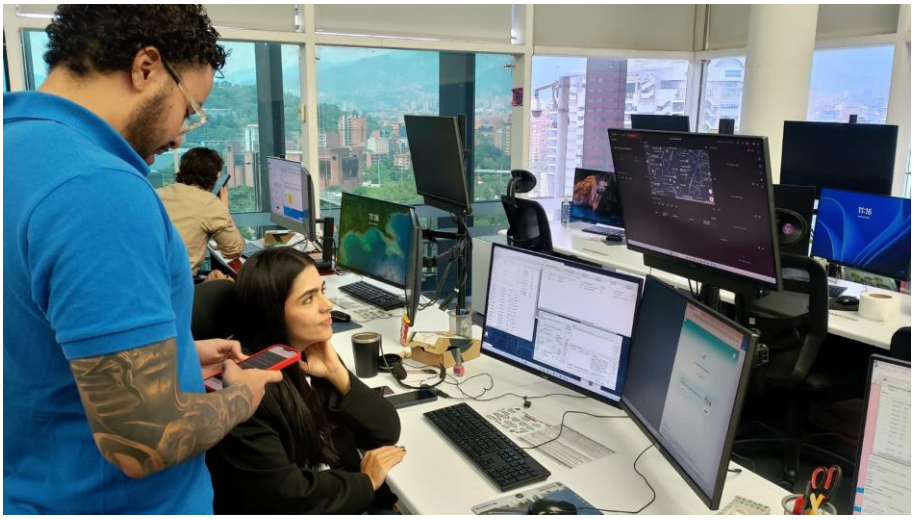


Ilustración 1. Espacios de acompañamiento y recolección de retroalimentación con operadores de agencias – abril de 2026.

2.2. Acompañamiento integral a la operación

Durante el periodo se mantuvo un acompañamiento constante a la operación, enfocado en brindar soporte directo a los operadores en el uso del módulo Call AI, resolver inquietudes en tiempo real y fortalecer la apropiación de la herramienta dentro del proceso de atención.

Este acompañamiento se desarrolló tanto de manera remota como en sitio, permitiendo una interacción directa con los equipos operativos y facilitando la identificación de oportunidades de mejora en el uso del módulo.

De igual forma, se realizaron espacios de seguimiento continuo, orientados a evaluar el comportamiento del sistema, recoger retroalimentación de los usuarios y ajustar la operación de acuerdo con las necesidades identificadas, asegurando una implementación alineada con el contexto real del servicio.

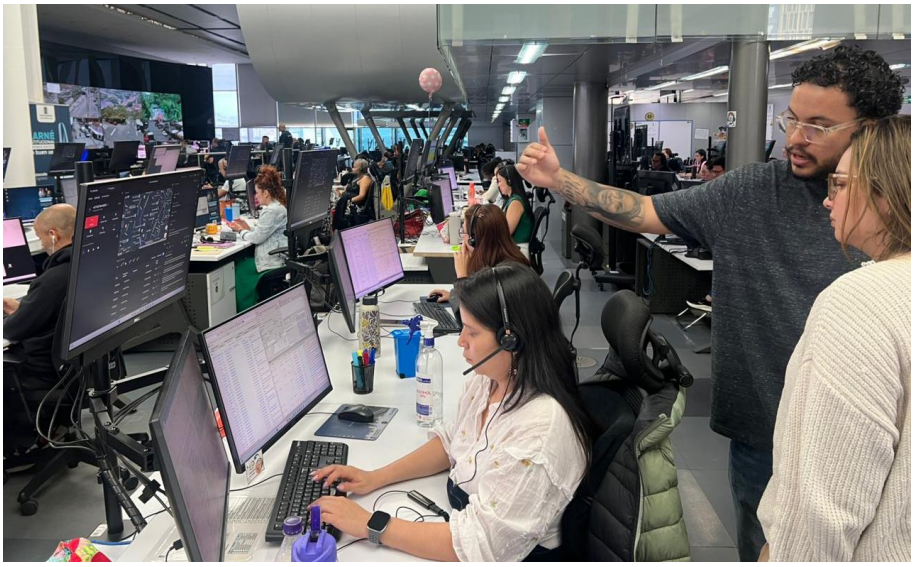


Ilustración 2. Acompañamiento y capacitación en las agencias de despacho – abril de 2026.

2.3. Apoyo a visitas institucionales y demostración del sistema

Durante el mes de abril se brindó acompañamiento en espacios de visita y presentación del sistema, en los cuales se realizó la demostración funcional del módulo Call AI y Bridge en general a actores relevantes de la operación.

Estas sesiones permitieron evidenciar en tiempo real las capacidades del sistema, especialmente en lo relacionado con la gestión de incidentes, análisis de información y visualización de datos, facilitando la comprensión del valor agregado de la herramienta dentro del modelo operativo del SIES-M.

El módulo Call AI tuvo un papel destacado durante estas presentaciones, al mostrar su funcionamiento en vivo, generación automática de resúmenes y priorización de incidentes, lo que contribuyó a posicionarlo como un componente innovador dentro del proceso de atención.

Este acompañamiento permitió no solo socializar la herramienta, sino también fortalecer la percepción positiva del sistema, recoger impresiones de los asistentes y alinear expectativas frente a su uso y evolución dentro de la operación.



Ilustración 3. Acompañamiento y socialización del sistema a visitantes en las instalaciones del SIES-M – abril de 2026.



Ilustración 4. Acompañamiento y socialización del sistema a visitantes en las instalaciones del SIES-M – abril de 2026.

2.4. Nivel de adopción y apropiación del módulo

El nivel de adopción del módulo Call AI durante el mes de abril evidenció un comportamiento progresivo, con una mayor apropiación en los procesos de recepción, donde su uso se ha integrado de manera más natural dentro del flujo operativo.

En estas áreas, el módulo ha comenzado a consolidarse como una herramienta de apoyo para la gestión de incidentes, facilitando la estructuración de la información, la priorización de los casos y la toma de decisiones durante la llamada.

Por su parte, en las agencias de despacho se continúa avanzando en el proceso de apropiación, identificándose oportunidades de fortalecimiento asociadas principalmente a la adaptación al cambio y a la incorporación de nuevas dinámicas operativas. En este sentido, se han venido desarrollando acciones de acompañamiento y capacitación orientadas a promover un uso más consistente del módulo en estos entornos.

En términos generales, la adopción del módulo refleja un proceso de maduración progresiva dentro de la operación, en el cual el acompañamiento continuo y la gestión del cambio juegan un papel fundamental para su consolidación.

2.5. Capacitación operativa y fortalecimiento del conocimiento

Durante el mes de abril se llevaron a cabo actividades orientadas al refuerzo del conocimiento operativo en el uso del módulo Call AI, enfocadas en operadores que ya habían tenido un primer acercamiento a la herramienta.

A diferencia de un proceso formativo inicial, estas jornadas estuvieron centradas en consolidar el uso práctico del módulo dentro del flujo real de atención, abordando dudas específicas, corrigiendo malas prácticas y fortaleciendo el aprovechamiento de funcionalidades clave como la interpretación de los resúmenes automáticos y la priorización de incidentes.

Las sesiones se desarrollaron de manera personalizada, permitiendo trabajar directamente con cada operador según su nivel de apropiación, lo que facilitó una mejor comprensión del valor del módulo y su aplicación en escenarios reales.

De manera complementaria, se continuó con el acompañamiento al personal pendiente de refuerzo, asegurando un proceso progresivo de nivelación y fortalecimiento del conocimiento dentro de la operación.

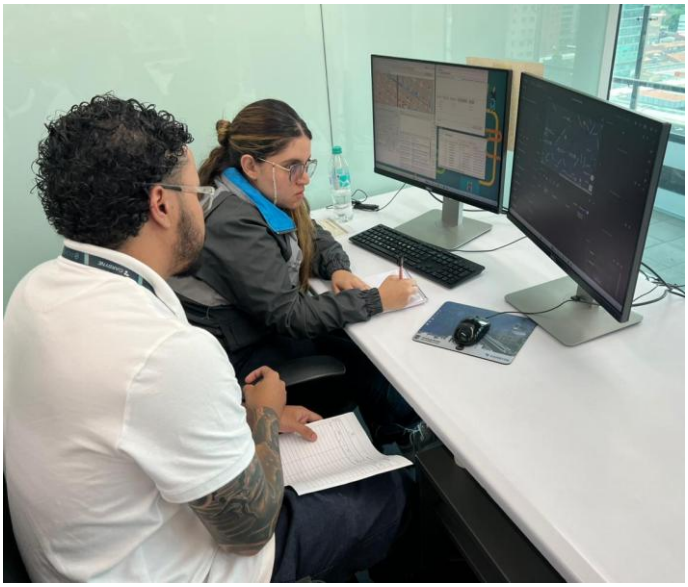


Ilustración 5. Proceso de inducción y acompañamiento operativo a nueva integrante de Recepción NUSE – abril de 2026.

2.6. Acompañamiento técnico en sitio y estabilización de la operación

Durante el periodo se realizó acompañamiento técnico en sitio enfocado en la validación operativa y estabilización del módulo Call AI, mediante la articulación entre el ingeniero en sitio y el equipo de soporte, quienes trabajaron de manera conjunta en la atención de los eventos identificados en la operación.

Este acompañamiento permitió realizar verificaciones directas sobre el comportamiento del sistema en las estaciones de trabajo, identificar oportunidades de ajuste y gestionar de manera ágil los incidentes reportados por los usuarios.

Adicionalmente, se llevaron a cabo espacios de coordinación técnica para revisar aspectos relacionados con el desempeño del módulo y su integración con la plataforma, lo que permitió avanzar en el proceso de estabilización de la herramienta en entorno productivo.

En términos generales, estas actividades contribuyeron a fortalecer la confiabilidad del sistema, asegurando una respuesta oportuna ante los eventos presentados y permitiendo una mejora progresiva en su funcionamiento dentro de la operación.

2.7. Socialización del sistema y gestión de retroalimentación

Durante el mes de abril se desarrollaron espacios de socialización del módulo Call AI y del Security Dashboard con actores clave de la operación, incluyendo coordinadores de agencias y la coordinación de la Agencia de Recepción.

Estas sesiones estuvieron orientadas a presentar las capacidades del sistema, contextualizar su uso dentro de la operación y recoger percepciones, comentarios y expectativas frente a la herramienta. De manera complementaria, se promovieron espacios de escucha activa con los operadores, lo que permitió identificar tanto aspectos positivos en el uso del módulo como oportunidades de mejora asociadas a su adopción en el entorno operativo.

La retroalimentación recopilada fue incorporada dentro del proceso de seguimiento y mejora continua, permitiendo ajustar las estrategias de acompañamiento, capacitación y fortalecimiento del módulo en función de las necesidades reales de la operación.

2.8. Seguimiento operativo y mejora continua del módulo

Durante el mes de abril se realizó un seguimiento continuo al comportamiento del módulo Call AI en entorno productivo, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y asegurar su adecuada integración dentro de la operación. Este proceso se desarrolló a partir del monitoreo diario del uso del módulo, la revisión de casos gestionados y la retroalimentación directa de los operadores, lo que permitió identificar ajustes necesarios tanto a nivel funcional como en su aplicación dentro del flujo operativo.

A partir de este seguimiento, se gestionaron acciones orientadas a optimizar el desempeño del módulo, mejorar la experiencia de usuario y fortalecer su aporte en la gestión de incidentes, especialmente en los procesos de recepción. En términos generales, este ejercicio permitió avanzar en la consolidación del módulo bajo un enfoque de mejora continua, alineando su evolución con las necesidades reales de la operación y fortaleciendo progresivamente su adopción.

2.9. Evolución del uso del módulo en la operación

Durante el mes de abril se evidenció una evolución progresiva en el uso del módulo Call AI dentro de la operación, particularmente en los procesos de recepción, donde su incorporación ha sido más natural y constante. A medida que los operadores han fortalecido su familiarización con la herramienta, se ha observado una mayor fluidez en su uso, especialmente en la interpretación de los resúmenes automáticos y en la utilización de la información generada como apoyo en la gestión de los incidentes.

Si bien en otras áreas de la operación el uso aún se encuentra en proceso de consolidación, se identifica una tendencia gradual de apropiación, impulsada por el acompañamiento continuo, los espacios de refuerzo y la experiencia acumulada en el uso del módulo en escenarios reales. En términos generales, la evolución del uso del módulo refleja un proceso de maduración progresiva, en el cual la operación avanza de manera paulatina hacia una integración más consistente de sus capacidades dentro del flujo de atención.

2.10. Alineación del módulo con la operación del SIES-M

El módulo Call AI ha sido concebido como una herramienta de apoyo que se integra al modelo operativo actual del SIES-M, complementando las funciones del operador sin reemplazar su criterio ni su experiencia en la atención de emergencias.

Su diseño permite adaptarse a las dinámicas propias de la operación, aportando valor en las etapas iniciales de la gestión del incidente, donde la captura, estructuración y priorización de la información son determinantes para una adecuada atención.

En este sentido, el módulo se articula con los procesos existentes, fortaleciendo la calidad de la información registrada y contribuyendo a una toma de decisiones más informada, sin generar cambios disruptivos en el flujo operativo. Esta alineación facilita su incorporación progresiva dentro de la operación, permitiendo que el módulo evolucione en conjunto con las necesidades reales del servicio.

2.11. Valor agregado del módulo frente al modelo tradicional

La incorporación del módulo Call AI representa una evolución frente al modelo tradicional de atención, en el cual la gestión de la información dependía en gran medida de la toma manual de datos por parte del operador.

Con la implementación del módulo, se introduce un componente de asistencia en tiempo real que permite automatizar la generación de resúmenes, apoyar la caracterización del incidente y sugerir niveles de prioridad, reduciendo la carga operativa y minimizando la posibilidad de omitir información relevante. Adicionalmente, el módulo contribuye a estandarizar la clasificación de los incidentes, disminuyendo la variabilidad asociada a la interpretación individual y fortaleciendo la consistencia en la gestión de los casos.

En conjunto, estas capacidades posicionan al módulo como una herramienta que no solo optimiza el proceso de atención, sino que también aporta mayor precisión, agilidad y soporte en la toma de decisiones dentro de la operación.

3. Análisis estadístico del 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 abril 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, incluyendo el aprovechamiento progresivo del módulo de inteligencia artificial Call AI dentro del flujo operativo.

La información se presenta mediante tablas y representaciones gráficas que facilitan la interpretación del comportamiento de la operación, permitiendo identificar tendencias, variaciones en la demanda y patrones de uso de las herramientas disponibles.

En conjunto, estos elementos constituyen un insumo clave para evaluar el desempeño del sistema, así como para analizar la evolución en la adopción de nuevas capacidades tecnológicas dentro de la operación 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 y el 30 de abril de 2026.

Agencia		Sesiones totales	Ubicación	Video	Chat
1.	Recepción	162.903	77.677	235	42
2.	Salud	19.004	7.082	523	743
3.	Social	9.790	2.556	3	443
4.	LMA	6.481	1.428	4	224
5.	Mujer	14.344	933	9	475
6.	Ambiental	1.284	709	2	32
7.	DAGRD	2.562	925	44	90
8.	PONAL	3.258	1.902	4	128
Total, agencias		**56.723**	**15.535**	**589**	**2.135**
TOTAL		**219.626**	**93.212**	**824**	**2.177**

Tabla 1. Total, casos atendidos por agencias – abril 2026.

En comparación con marzo de 2026, durante abril de 2026 se evidenció un incremento en el volumen total de sesiones gestionadas a través del sistema Bridge, pasando de 210.213 a 219.626 sesiones, lo que representa una variación del +4,5 %. Este comportamiento refleja un aumento en la demanda del servicio durante el periodo, manteniendo la continuidad operativa y la capacidad de respuesta del sistema frente al crecimiento en la carga. En cuanto al uso de las funcionalidades del sistema, las solicitudes con ubicación activa pasaron de 87.659 en marzo a 93.212 en abril, lo que representa un incremento del +6,3 %. Este crecimiento refuerza la relevancia de la geolocalización como herramienta clave dentro del proceso de atención, especialmente en la mejora de la precisión para la asignación de recursos en campo.

Respecto a las videollamadas, se registró una disminución al pasar de 940 a 824 sesiones, equivalente a una variación del -12,3 %. Este comportamiento puede asociarse a la naturaleza de los incidentes atendidos durante el mes, así como a una menor necesidad de uso de este canal en comparación con otros mecanismos de atención.

Por su parte, el canal de chat presentó un incremento al pasar de 2.067 a 2.177 interacciones, lo que corresponde a una variación del +5,3 %. Este crecimiento evidencia un mayor uso de este canal como herramienta complementaria en la gestión de incidentes, facilitando la comunicación y el intercambio de información entre el operador y el ciudadano.

En términos generales, los indicadores muestran un comportamiento no solo proporcional sino también dinámico, con un aumento en el volumen total de sesiones acompañado de un mayor uso de funcionalidades clave como la ubicación y el chat. Esto refleja un fortalecimiento en el aprovechamiento de la plataforma durante abril de 2026, manteniendo condiciones adecuadas de operación y respuesta frente a la demanda del servicio.

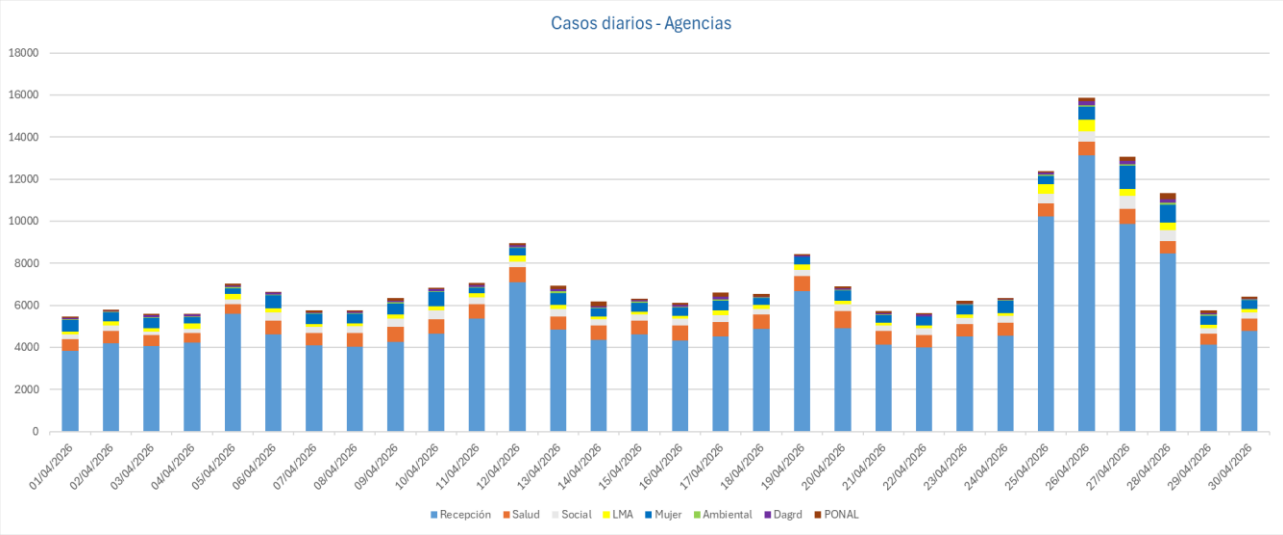


Ilustración 6. Gráfica de casos diarios atendidos con el sistema Bridge en SIES-M – abril de 2026.

Durante abril de 2026, el sistema gestionó un total de 219.626 casos, lo que representa un promedio aproximado de 7.321 casos diarios, evidenciando un incremento en la carga operativa frente al mes anterior. El comportamiento diario presentó variaciones propias de la dinámica del servicio, con un rango que osciló entre aproximadamente 5.500 y 16.000 casos por día, lo que implica una dispersión cercana al ±25 % respecto al promedio mensual, considerando los picos más altos del periodo. Estos valores reflejan una operación con mayor variabilidad en comparación con meses anteriores, especialmente hacia la última semana del mes.

Se identifican picos operativos significativos entre los días 25 y 28 de abril, donde el volumen diario supera los 12.000 casos, alcanzando su punto máximo cercano a los 16.000 registros. Este comportamiento puede estar asociado a factores coyunturales, incrementos puntuales en la demanda o eventos específicos que impactaron la operación en ese intervalo de tiempo.

Por otro lado, los niveles más bajos de atención se mantuvieron en un rango cercano a los 5.500 – 6.000 casos diarios, principalmente durante los primeros días del mes y algunos días intermedios, lo que evidencia una base operativa estable sobre la cual se presentan incrementos puntuales.

A nivel de distribución, la Agencia de Recepción continúa concentrando la mayor proporción de los casos diarios, manteniendo su rol como principal punto de entrada de incidentes, mientras que las agencias de despacho conservan una participación proporcional y constante dentro del volumen total, sin variaciones abruptas en su contribución diaria.

En términos generales, el comportamiento observado durante abril refleja una operación dinámica con incrementos puntuales de alta demanda, pero con capacidad de respuesta sostenida por parte del sistema, manteniendo la continuidad del servicio y evidenciando una adecuada gestión frente a escenarios de mayor carga operativa.

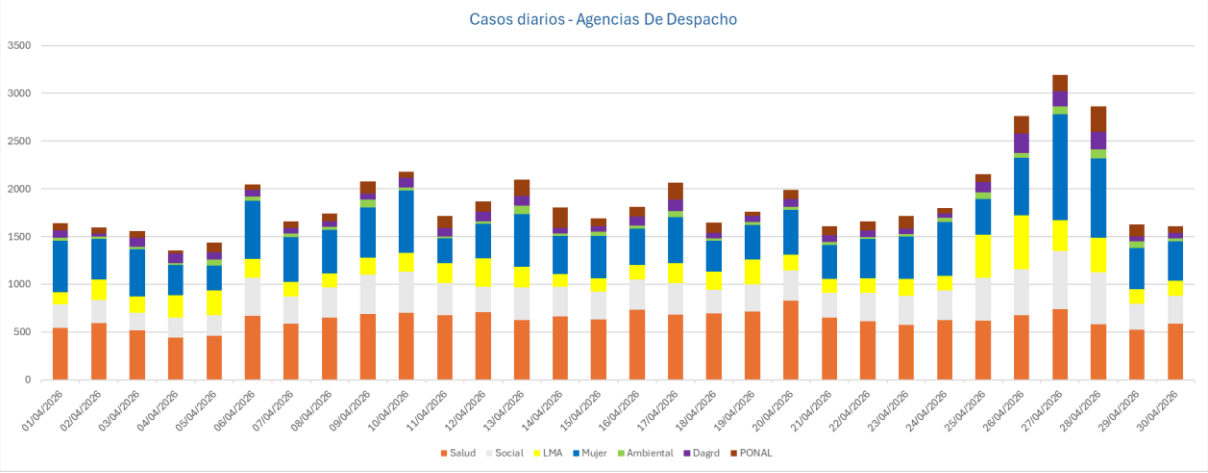


Ilustración 7. Gráfica de casos diarios atendidos con Bridge por las agencias de despacho del SIES-M – abril de 2026.

Durante abril de 2026, las agencias de despacho gestionaron en conjunto un total de 56.723 casos, lo que representa un promedio aproximado de 1.891 casos diarios, evidenciando un incremento frente al mes de marzo y una mayor carga operativa en este componente del sistema.

El comportamiento diario presentó variaciones moderadas, con un rango que osciló entre aproximadamente 1.500 y 3.200 casos por día, lo que corresponde a una dispersión cercana al ±20 % respecto al promedio mensual, manteniéndose dentro de los parámetros esperados para este nivel de operación. No obstante, se identifican picos operativos relevantes hacia la última semana del mes, particularmente entre los días 25 y 28 de abril, donde el volumen diario supera los 2.500 casos, alcanzando su punto más alto cercano a los 3.200 registros.

En cuanto a la distribución de la carga operativa, las agencias de Salud y Social continúan concentrando la mayor proporción de los casos diarios, representando en conjunto cerca del 50 % – 55 % del total de despachos, lo que reafirma su rol como principales frentes de atención dentro del sistema.

Por su parte, las agencias de Mujer y LMA aportan aproximadamente entre el 25 % y 30 % del volumen total, manteniendo una participación constante a lo largo del mes. Finalmente, PONAL, DAGRD y Ambiental representan cerca del 15 % – 20 % restante, con activaciones más específicas asociadas a tipologías particulares de incidentes.

Este comportamiento evidencia una distribución estable y proporcional de la carga operativa entre las agencias de despacho, alineada con sus funciones dentro del modelo de atención del SIES-M. Asimismo, los incrementos observados en determinados días reflejan una respuesta adecuada del sistema frente a escenarios de mayor demanda, sin afectar la continuidad del servicio.

En términos generales, la operación de despacho durante abril presenta un comportamiento dinámico pero controlado, con una tendencia de crecimiento moderado y una adecuada capacidad de respuesta frente a las variaciones en el volumen de incidentes gestionados.

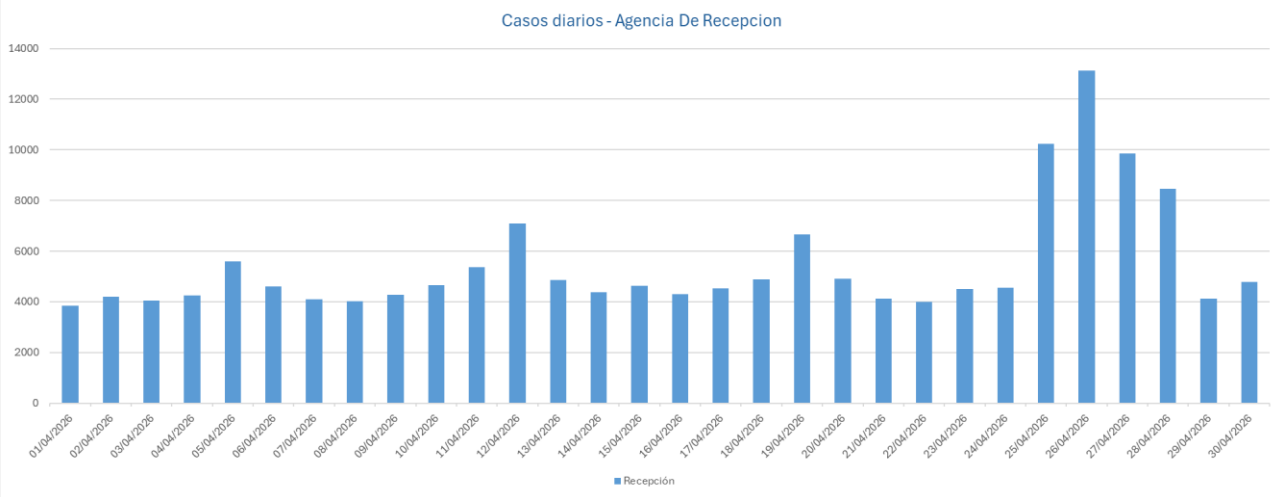


Ilustración 8. Gráfica de casos diarios atendidos por el sistema Bridge en la agencia de recepción – abril de 2026.

Durante abril de 2026, la Agencia de Recepción gestionó un total de 162.903 casos, lo que representa un promedio aproximado de 5.430 registros diarios, consolidándose como el principal punto de entrada de incidentes dentro de la operación del SIES-M.

El comportamiento diario evidenció variaciones significativas, con un rango que osciló entre aproximadamente 3.800 y 13.000 casos por día, lo que representa una dispersión cercana al ±25 % respecto al promedio mensual, influenciada principalmente por picos operativos hacia la última semana del mes.

Se identifican incrementos relevantes entre los días 25 y 28 de abril, donde el volumen de casos supera los 9.000 registros diarios, alcanzando su punto máximo cercano a los 13.000 casos. Este comportamiento refleja un aumento puntual en la demanda del servicio, el cual fue absorbido por la operación sin afectar la continuidad del proceso de atención.

Durante el resto del mes, el volumen de atención se mantuvo relativamente estable en un rango entre 4.000 y 6.500 casos diarios, evidenciando una base operativa constante sobre la cual se presentan variaciones propias de la dinámica del servicio.

En términos de participación, la Agencia de Recepción concentró aproximadamente el 74 % del total de sesiones gestionadas en el sistema, manteniendo su rol estructural dentro del modelo operativo como el primer nivel de atención y punto de distribución hacia las agencias de despacho.

En general, el comportamiento de la Agencia de Recepción durante abril refleja una operación con alta concentración de carga y variabilidad controlada, con capacidad de adaptación frente a incrementos en la demanda y un desempeño consistente en la gestión de los incidentes dentro del sistema.

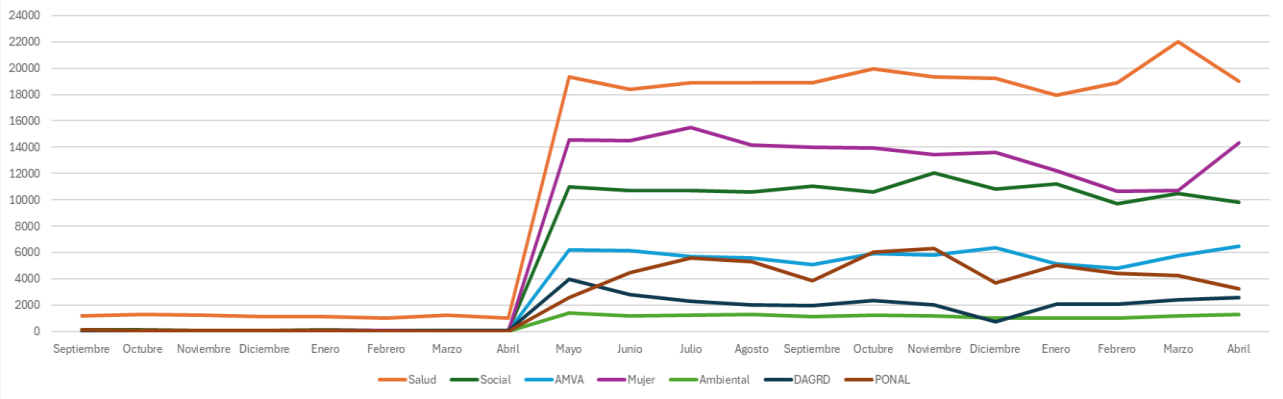


Ilustración 9. Comparativo por agencias desde septiembre del 2024 hasta abril de 2026.

El comportamiento histórico de los casos atendidos por las agencias evidencia un punto de inflexión a partir del mes de mayo, donde se presenta un incremento significativo en el volumen de atención en todas las líneas operativas, marcando el inicio de una nueva dinámica de mayor demanda dentro del sistema. A partir de este momento, las agencias mantienen niveles elevados y relativamente estables de gestión, con variaciones moderadas propias de la operación mensual.

Durante el periodo más reciente, se observa que la agencia de Salud continúa liderando el volumen de casos atendidos, manteniéndose como el principal frente operativo. Le siguen Mujer y Social, que también presentan una participación constante y significativa dentro de la distribución general de la carga. Por su parte, agencias como AMVA, PONAL y DAGRD reflejan comportamientos más variables, asociados a la naturaleza específica de los incidentes que gestionan, mientras que Ambiental mantiene el menor volumen relativo, con una participación más focalizada.

En el análisis de los últimos meses, particularmente entre enero y abril, se evidencia una estabilidad en la operación, con ligeras fluctuaciones en algunas agencias. Destaca el incremento observado en marzo en varias líneas, seguido de un ajuste en abril que no representa una caída estructural, sino una variación dentro de los rangos normales de operación.

En términos generales, la tendencia confirma que el sistema ha alcanzado un nivel de madurez operativa, con una distribución de cargas claramente definida entre las agencias y una capacidad sostenida para atender altos volúmenes de incidentes de manera continua.

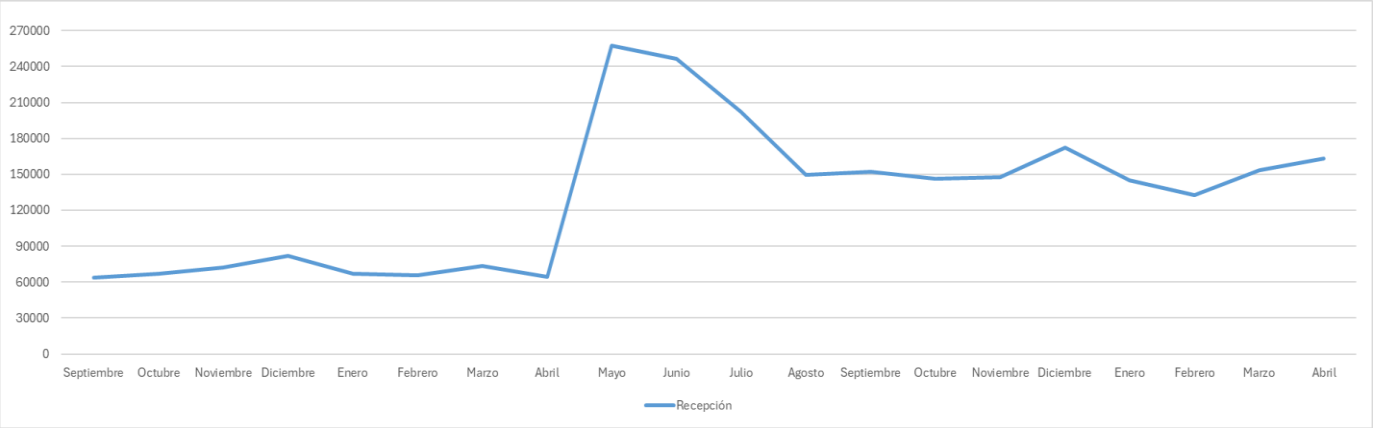


Ilustración 10. Comparativa área de recepción desde septiembre del 2024 hasta abril de 2026.

Durante el periodo analizado, la Agencia de Recepción ha presentado una evolución significativa en el volumen de sesiones gestionadas. En la fase inicial, los registros mensuales se mantuvieron en niveles moderados, reflejando una operación estable. A partir de mayo de 2025, se evidencia un incremento sustancial en la demanda, alcanzando picos superiores a los 250.000 casos, lo que marca un cambio estructural en el uso del sistema y en la capacidad operativa del SIES-M.

Posteriormente, el comportamiento del volumen de sesiones se estabiliza en un rango operativo alto, con valores que oscilan entre aproximadamente 132.000 y 172.000 casos mensuales. En este contexto, durante abril de 2026 se registraron 162.903 sesiones en la Agencia de Recepción, evidenciando un incremento frente al mes inmediatamente anterior (marzo: 153.511) y manteniéndose dentro del rango esperado de operación.

Este comportamiento ratifica que la Agencia de Recepción continúa consolidándose como el principal punto de entrada de incidentes del sistema, concentrando la mayor proporción de interacciones y garantizando la canalización eficiente de los casos hacia las agencias de despacho. La tendencia observada en abril confirma la estabilidad operativa alcanzada, así como la capacidad del sistema para sostener altos volúmenes de atención de manera continua.

4. Mapa de casos

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

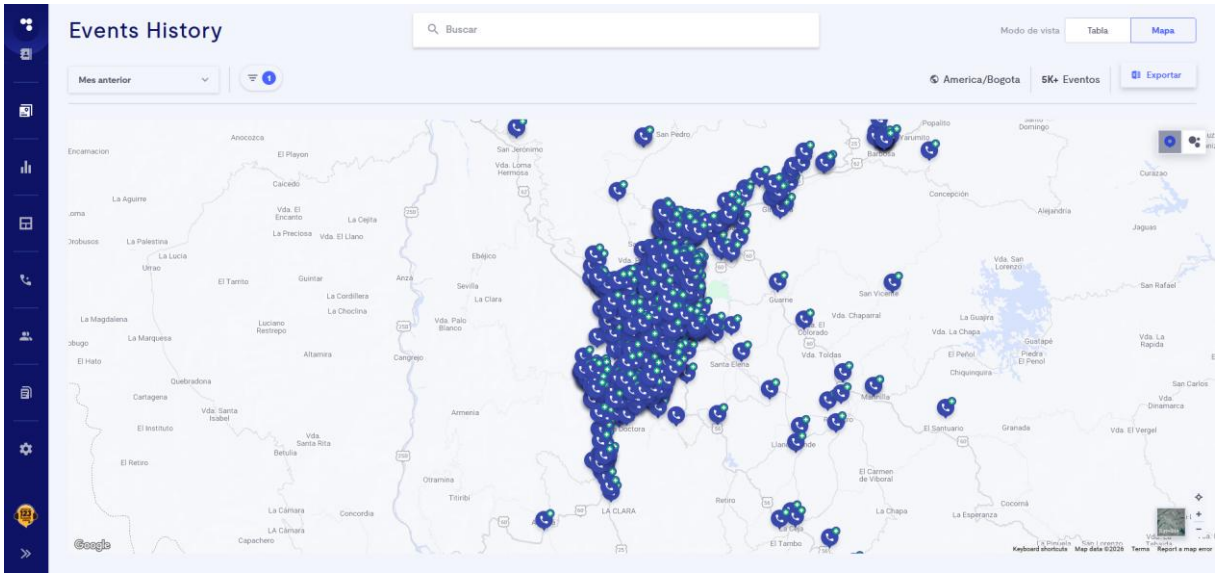


Ilustración 11. Ubicación geográfica de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Bridge –abril de 2026.

La distribución espacial evidencia una alta densidad de eventos en un núcleo central, con una dispersión progresiva hacia zonas periféricas. Este comportamiento sugiere que la operación no solo es continua, sino también geográficamente focalizada, donde ciertos corredores o áreas específicas concentran la mayor carga operativa. La presencia de múltiples puntos superpuestos indica recurrencia en ubicaciones similares, lo que refuerza la existencia de zonas críticas o de alta frecuencia.

Adicionalmente, la expansión de eventos hacia áreas menos densas muestra que, aunque el sistema tiene un epicentro claro, existe cobertura amplia y actividad distribuida, lo que implica la necesidad de gestionar tanto picos localizados como eventos aislados en regiones más alejadas. Esto introduce retos en términos de logística, priorización y tiempos de respuesta.

En conjunto, el patrón observado confirma que la plataforma opera bajo un esquema de alta concurrencia y demanda sostenida, donde múltiples eventos ocurren de manera simultánea en zonas específicas. Esto exige una infraestructura tecnológica robusta, así como capacidades operativas flexibles que permitan atender concentraciones intensivas sin descuidar la cobertura en áreas dispersas.

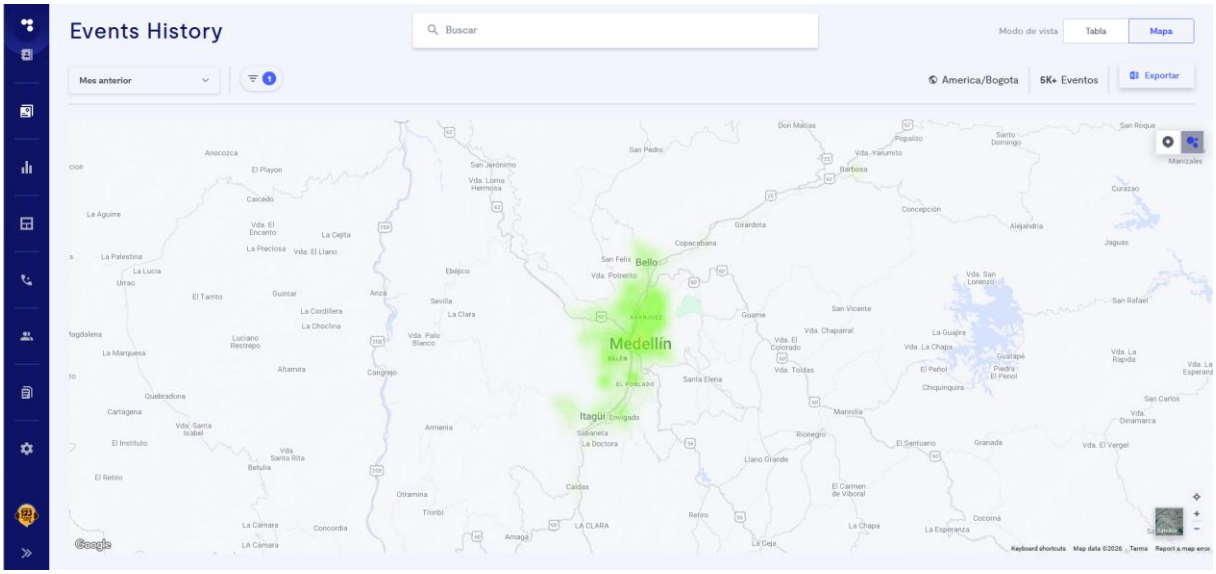


Ilustración 12. Mapa de calor de la procedencia de los casos atendidos por el sistema Bridge – abril de 2026.

Desde una perspectiva gerencial, la marcada concentración de eventos en el área metropolitana de Medellín evidencia que la operación debe gestionarse como un sistema altamente focalizado, intensivo y predecible en su demanda, donde la mayor carga se concentra de manera sostenida en un mismo entorno geográfico. Este comportamiento permite orientar la toma de decisiones estratégicas hacia una asignación priorizada de recursos humanos, técnicos y tecnológicos, maximizando la eficiencia en el núcleo donde realmente se genera el mayor volumen de incidentes. Asimismo, facilita la implementación de modelos de planificación basados en analítica de datos, que permitan anticipar picos, optimizar la cobertura y reducir tiempos de respuesta. En este contexto, resulta clave fortalecer de manera continua la infraestructura y los esquemas operativos dentro del área metropolitana, garantizando niveles de servicio consistentes y resilientes, sin sobredimensionar capacidades en zonas de baja demanda. Esto posiciona la gestión no solo como reactiva, sino también estratégicamente enfocada en la optimización y sostenibilidad del servicio en su zona crítica de operación.

4.1. Principales hallazgos del comportamiento operativo

Durante el periodo analizado, la operación del sistema evidencia una alta concentración en la Agencia de Recepción, la cual gestionó 162.903 sesiones, lo que representa aproximadamente el 74 % del total (219.626). Este comportamiento consolida su rol como principal punto de entrada y canal de atención inicial, absorbiendo la mayor carga operativa antes de la distribución hacia las agencias especializadas.

En conjunto, las agencias de despacho registraron 56.723 sesiones, equivalentes a cerca del 26 % del total de la operación, manteniendo una participación relevante en la atención de los casos derivados. Dentro de este grupo, Salud lidera con 19.004 sesiones (33,5 % del total de despachos), posicionándose como la entidad de mayor demanda. Le sigue Mujer con 14.344 sesiones (25,3 %), y Social con 9.790 (17,3 %), lo que evidencia que estas tres agencias concentran aproximadamente el 76 % de la gestión especializada, reflejando el peso de estas tipologías dentro del sistema.

Por su parte, agencias como LMA con 6.481 sesiones (11,4 %), PONAL con 3.258 (5,7 %), DAGRD con 2.562 (4,5 %) y Ambiental con 1.284 (2,3 %) presentan una menor participación relativa, acumulando en conjunto cerca del 24 % restante de los despachos, lo que indica que su intervención está asociada a eventos más específicos o de menor frecuencia.

En cuanto a los canales de atención, las sesiones tradicionales continúan predominando con 219.626 registros totales, mientras que los canales digitales presentan una menor adopción: video con 824 interacciones (aproximadamente 0,4 %) y chat con 2.177 (1,0 %). Esto evidencia que, aunque existen alternativas digitales, su uso aún es marginal frente a los canales convencionales.

En términos generales, el comportamiento operativo refleja una estructura centralizada en la recepción (74 %) y una distribución especializada (26 %), donde la mayor carga se concentra en el punto de entrada. Este modelo resalta la importancia de fortalecer la capacidad operativa en recepción y optimizar la articulación con las agencias de despacho, especialmente en aquellas que concentran más del 70 % de la demanda, para garantizar eficiencia y sostenibilidad en la atención del sistema.

5. Casos de uso representativos / Casos destacados

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

#	Datos	Situación	Resolución
1	ID: 6480778 Fecha: 02/04/2026 Hora: 07:36:34 Agencia: SALUD03 Situación: Paciente inconsciente con cambio de coloración	Ciudadana reporta que un hombre pierde el conocimiento, no responde y comienza a tornarse morado, por lo que solicita ayuda urgente ante el deterioro evidente de su estado de salud.	La operadora del CRUE valida el estado del paciente mediante Bridge, brinda instrucciones en tiempo real, recopila la información y coordina el envío de ambulancia, manteniendo acompañamiento hasta su llegada.
2	ID: 6481573 Fecha: 02/04/2026 Hora: 08:43:46 Agencia: SALUD05 Situación: Adulta mayor inconsciente en vivienda	Ciudadana reporta que su abuela fue encontrada en la cocina desmayada, sin respuesta y con respiración anormal.	Operador del CRUE valida el estado de la paciente mediante Bridge, brinda indicaciones, recopila la información y coordina el envío de ambulancia para su atención.
3	ID: 6490130 Fecha: 02/04/2026 Hora: 16:35:14 Agencia: Recepcion04 Situación: Amenazas tras incidente de tránsito	Ciudadana, de paseo en Medellín, reporta que un taxista rayó su vehículo y, tras reclamarle, comienza a hacerle comentarios amenazantes e intimidantes.	La operadora valida la ubicación en tiempo real mediante Bridge, recopila la información del caso y transfiere la llamada a la agencia de movilidad para la atención correspondiente.
4	ID: 6585132 Fecha: 07/04/2026 Hora: 04:03:00 Agencia: Recepcion04 Situación: Amenazas de muerte por expareja	Ciudadano reporta que ha solicitado apoyo policial en repetidas ocasiones, ya que su expareja lo está amenazando de muerte. Indica que tuvo que salir de su vivienda por seguridad y requiere acompañamiento para poder regresar.	Se valida la ubicación en tiempo real mediante Bridge, se recopilan los detalles del caso y se remite a la autoridad competente para brindar protección y acompañamiento.
5	ID: 6657508 Fecha: 10/04/2026 Hora: 09:58:17 Agencia: SALUD05 Situación: Emergencia por caída desde segundo piso	Ciudadana reporta que un hombre cayó de un segundo piso, se encuentra inconsciente y presenta sangrado por boca y nariz.	La operadora del CRUE valida la ubicación y el estado del paciente en tiempo real mediante Bridge, toma los datos del evento y coordina la atención con los servicios de emergencia.
6	ID: 6659314 Fecha: 10/04/2026 Hora: 11:12:54 Agencia: Recepcion17 Situación: Hallazgo de vehículo robado en deshuesadero	Una ciudadana informa que ubicó su vehículo previamente reportado como robado en un deshuesadero, por lo que solicita apoyo policial.	La operadora valida la ubicación en tiempo real mediante Bridge, recopila la información del caso y remite la situación a la Policía Nacional para su atención.

7	ID: 6693700 Fecha: 11/04/2026 Hora: 17:56:01 Agencia: Recepcion05 Situación: Retención y amenaza en vivienda	Ciudadano reporta que una mujer lo llevó con engaños a una vivienda, le robó sus pertenencias y lo mantiene encerrado, amenazándolo de muerte. Se comunica en voz baja y en estado de desesperación.	La operadora valida la ubicación en tiempo real mediante Bridge, recopila los detalles de la situación y escala el caso a la autoridad competente para la atención inmediata.
8	ID: 6758751 Fecha: 14/04/2026 Hora: 09:58:08 Agencia: SUPDAGRD01 Situación: Daños estructurales por caída de roca	Ciudadano reporta que una roca de gran tamaño se desprendió el día anterior, afectando la infraestructura de su vivienda, incluyendo escaleras, baldosas y pasamanos.	El operador valida la ausencia de lesionados, verifica la situación y ubicación en tiempo real mediante Bridge, recopila referencias del lugar y remite el caso al cuerpo de bomberos para su atención.
9	ID: 6900169 Fecha: 20/04/2026 Hora: 07:17:51 Agencia: Recepcion03 Situación: Violencia intrafamiliar con monitoreo silencioso	Ciudadana solicita ayuda reportando que su pareja, en estado de embriaguez, la agrede verbalmente. Debido al riesgo, mantiene silencio durante la llamada mientras el agresor continúa con las ofensas.	La operadora activa Bridge para monitoreo por cámara y comunicación vía chat sin alertar al agresor, lo que permite recopilar información clave del entorno y coordinar oportunamente la atención policial.
10	ID: 6989781 Fecha: /04/2026 Hora: 09:42:58 Agencia: Recepcion07 Situación: Amenazas tras colisión con vehículo de servicio público	Ciudadano reporta que tuvo una colisión con un vehículo de servicio público que le causó daños, y que el conductor adopta una actitud agresiva, profiriendo amenazas e intimidaciones.	La operadora valida la ubicación en tiempo real mediante Bridge, recopila la información del caso y gestiona la atención con la autoridad correspondiente.

Tabla 2. Casos de uso notable –abril 2026.

6. Percepción y comentarios de la operación

Melissa Pérez - Agencia Mujer Medellin

"Bueno, a mí la herramienta de la IA me ha parecido muy útil porque sí logra hacer una síntesis y condensar como hechos importantes, también como los antecedentes. También hace un sub frente a la afectación y las secuelas y consecuencias que generó como los hechos de violencia o el contexto de violencia. Entonces, eso permite también guiarnos y generar como una idea mucho más amplia frente al caso. Me ha parecido pues como pertinente y la estoy utilizando para generar el llenado de la ficha y la valoración del riesgo."

Verónica Giraldo – Agencia Mujer Antioquia

"*Bueno, desde hace un mes y medio que estamos manejando la herramienta de la Inteligencia Artificial, con las precisiones y las actualizaciones que se hizo esta vez, podemos evidenciar desde Línea Mujer Antioquia mayor exactitud y precisión, porque nosotras quedamos muy angustiadas que la vez pasada que estábamos manejando la herramienta, hace un mes y medio, como lo nombré anteriormente, una violencia intrafamiliar no la estaba catalogando como una desaparición, entonces había pues una mala tipificación en este caso. Y con estas precisiones, vuelvo y repito, y con las actualizaciones, ya hay mayor certeza de lo que se nombra. En la parte de resumen, podemos vislumbrar que se centra en lo más importante, como, por ejemplo, para qué llama la mujer, qué solicita, las derivaciones que se hace a las entidades competentes y la verdad pues la herramienta ha sido muy útil. En estos momentos la estamos utilizando toda, se nos realizó como la capacitación en el manejo y no, estamos la verdad muy satisfecha con las actualizaciones que se hicieron."*

Adriana Ramírez, agencia Mujer Antioquia

"Bueno, desde lo que he hecho hoy en la mañana, el nuevo sistema me ha permitido ser muy práctica en el registro de la información, proceder con mayor habilidad en la operatividad. La información es muy clara, precisa, lo que hay que cambiar o variar es poco. De igual manera, el concepto profesional es lo que se agrega, entonces ha sido muy bueno."

7. Resultados e impacto del módulo Call AI

La incorporación de Call AI ha generado mejoras relevantes en la fase inicial de atención de incidentes, optimizando la forma en que se captura, estructura y presenta la información crítica. La capacidad de transcripción en tiempo real y generación automática de resúmenes ha permitido a los operadores enfocarse en la gestión de la llamada, reduciendo tiempos asociados a la digitación manual y minimizando la pérdida de información clave.

7.1. Aportes del módulo a la toma de decisiones

El módulo ha fortalecido la toma de decisiones operativas al proporcionar una caracterización automática del incidente y una priorización basada en el análisis en tiempo real de la llamada. Esto ha permitido una asignación más coherente de recursos desde el inicio del proceso, disminuyendo la subjetividad en la clasificación y mejorando la consistencia en la respuesta operativa.

7.2. Evidencias de mejora en la gestión de llamadas

Se evidencian avances en la calidad y estructura de la información registrada en los incidentes, reflejados en resúmenes más completos, mayor claridad en la descripción de los eventos y mejor trazabilidad de los casos. Adicionalmente, la funcionalidad de “Responder Connect” ha facilitado la transferencia de información hacia las unidades en campo, optimizando tiempos de despacho y reduciendo reprocesos.

7.3. Diferencial operativo frente al modelo tradicional

A diferencia del modelo tradicional, basado en la toma manual de información, Call AI introduce un esquema asistido por inteligencia artificial que permite procesar y estructurar datos en tiempo real. Este enfoque reduce la dependencia de la memoria y la habilidad individual del operador, estandariza la gestión de incidentes y mejora la velocidad de respuesta, representando un avance significativo en la modernización del modelo operativo del SIES-M.

8. Seguimiento y desempeño del módulo Call AI

8.1. Nivel de uso del módulo

El nivel de uso del módulo presenta una adopción consolidada en la Agencia de Recepción, donde forma parte activa del proceso de atención. En contraste, en las agencias de despacho su utilización aún es parcial, encontrándose en una fase de transición hacia su integración completa dentro del flujo operativo.

8.2. Funcionalidades más utilizadas

Las funcionalidades con mayor uso dentro de la operación corresponden a la transcripción en tiempo real, seguida por la geolocalización y el uso de video en casos específicos que requieren mayor contexto visual.

En este contexto, el módulo Call AI opera de manera transversal sobre la transcripción, procesando la información de cada llamada en tiempo real para generar automáticamente el resumen del incidente, su caracterización y la priorización correspondiente. Esto permite que, mientras el operador gestiona la llamada, el sistema construya de forma paralela la estructura del caso, optimizando la comprensión de la situación desde el primer momento.

La articulación entre la transcripción y el módulo Call AI se convierte así en un componente clave dentro del proceso de atención, al integrar la captura de información con su análisis inmediato, fortaleciendo la calidad de los datos y facilitando la toma de decisiones operativas.

8.3. Comportamiento en entorno productivo

En entorno productivo, el módulo ha presentado un funcionamiento adecuado dentro del flujo de atención, con algunos eventos puntuales asociados a la interpretación de contextos específicos o al procesamiento de la información. Estos casos han sido gestionados de manera oportuna, permitiendo mantener la continuidad operativa y avanzar en el proceso de ajuste y afinamiento del modelo.

8.4. Oportunidades de mejora identificadas

Se han identificado oportunidades de mejora relacionadas con la precisión en la interpretación de ciertos tipos de incidentes, la adaptación a terminología operativa específica y la necesidad de fortalecer la integración del módulo en las agencias de despacho. Estas oportunidades forman parte del proceso natural de maduración de la herramienta en un entorno real.

8.5. Evolución en la adopción operativa

La adopción del módulo ha mostrado una evolución progresiva, iniciando con su consolidación en la Agencia de Recepción y avanzando gradualmente hacia su implementación en otras áreas. Este proceso ha estado acompañado de actividades de seguimiento, socialización y ajuste, orientadas a lograr una apropiación integral en toda la operación.

9. Retos, riesgos y gestión del cambio

9.1. Retos en la adopción del módulo (Agencias De Despacho)

El principal reto identificado corresponde a la resistencia al cambio en las agencias de despacho, donde el modelo tradicional de trabajo aún predomina. Esta situación ha limitado el uso del módulo en estas áreas, generando la necesidad de fortalecer estrategias de adopción enfocadas en demostrar su valor operativo.

Sin embargo, de manera paralela, la herramienta ha venido ajustándose progresivamente para facilitar su integración en la operación, incorporando mejoras orientadas a hacer más intuitivo su uso y alinearlo con las dinámicas reales de los usuarios. Este proceso ha permitido que, especialmente en las agencias de despacho, se comience a evidenciar una mayor apertura hacia el uso del módulo, así como una percepción más favorable frente a sus beneficios, contribuyendo gradualmente a su aceptación dentro de la operación.

9.2. Acciones implementadas para la apropiación

Para abordar este reto, se han desarrollado acciones orientadas a la socialización del módulo, acompañamiento operativo, espacios de retroalimentación y ajustes funcionales basados en la experiencia de los usuarios. Estas iniciativas buscan facilitar la transición hacia el uso del módulo y promover su integración dentro de los procesos existentes.

9.3. Riesgos identificados y mitigación

Entre los riesgos identificados se encuentran la baja adopción en ciertas áreas, la dependencia de prácticas tradicionales y la interpretación parcial de la información generada por la IA. Como medidas de mitigación, se han implementado estrategias de seguimiento continuo, ajuste del modelo y fortalecimiento del acompañamiento a los usuarios, con el fin de garantizar una adopción progresiva y sostenible del módulo.

10. Gestión de soporte técnico

Durante el periodo de abril, se identificaron diversos eventos técnicos que incidieron en la estabilidad del servicio. El análisis se centró en la gestión de componentes críticos como el audio, la transcripción y la respuesta del sistema bajo condiciones de alta demanda.

Categorización de Incidencias Relevantes: A partir de la trazabilidad técnica, se determinaron los siguientes focos de atención:

- **Gestión de Audio y Transmisión:** Se analizaron casos relacionados con la calidad de la interacción, donde se determinó que factores externos de red y el comportamiento de la fuente de origen impactaron la percepción de la comunicación.

- **Integración y Gestión de Abonados:** Se identificaron inconsistencias en la sincronización con **ICAD**, derivadas de la carga de tráfico y el rendimiento de los equipos, lo que generó eventos de apilación o falta de abonados en la creación de casos.

- **Sincronización de Estados y Resúmenes:** Se gestionaron bloqueos de concurrencia y dificultades en el cierre de incidentes, vinculados a la visualización simultánea por parte de supervisores o estaciones de monitoreo.

Análisis Técnico e Infraestructura:

- **Condiciones de Red:** Se realizaron intervenciones en la capa física de las estaciones de trabajo, incluyendo la solicitud de cambios de **patch cord** para mitigar fallas de conexión Ethernet que afectaban el flujo de datos.

- **Actualización de Plataforma:** Se implementó la versión más reciente del aplicativo en producción, logrando la estabilización de los **cambios de estado** de los operadores y optimizando la respuesta ante latencias propias de los protocolos de internet.

11. Tipología de incidencias registradas

Con base en la trazabilidad y el análisis de los incidentes gestionados a través de la plataforma Aranda durante el periodo de abril, las novedades operativas se han clasificado en las siguientes categorías principales:

Resúmenes de IA: Eventos asociados a la generación de resúmenes por inteligencia artificial, incluyendo la estructura de las interacciones y la disponibilidad de los datos procesados en cada estación.

Problemas de abonado: Eventos asociados a la identificación y vinculación de abonados dentro de la plataforma, incluyendo dificultades en la carga de datos o inconsistencias en la sincronización con servicios externos.

- **Sincronización con ICAD:** Se identificó que la estabilidad en la recepción de datos depende de la correcta comunicación entre plataformas, donde factores de carga de tráfico pueden generar demoras en la aparición del abonado.
- **Impacto de la Infraestructura:** Se determinó que el rendimiento de los equipos y la estabilidad de la red local influyen en la velocidad de indexación de la información durante la creación del incidente.
- **Mitigación de Errores:** Tras las labores de mantenimiento y optimización realizadas, se ha logrado reducir la frecuencia de eventos relacionados con la ausencia de registros de abonados en las estaciones.
- **Monitoreo de Integración:** El equipo técnico mantiene un seguimiento preventivo para asegurar que el flujo de datos entre los servicios de red y el aplicativo se mantenga constante y sin interrupciones.

Degradación de audio y transcripción: Eventos asociados a intermitencias en las funciones de grabación y procesamiento de texto en las llamadas.

Network error en control center: Eventos asociados a la estabilidad de la conexión de datos, incluyendo fallas generales en el enlace de red o intermitencias en estaciones de trabajo.

A través de esta clasificación, se detectaron los focos críticos de intervención durante el mes, lo que permitió agilizar las decisiones técnicas para optimizar la estabilidad de la plataforma y garantizar que la operación mantenga su continuidad y alto desempeño.

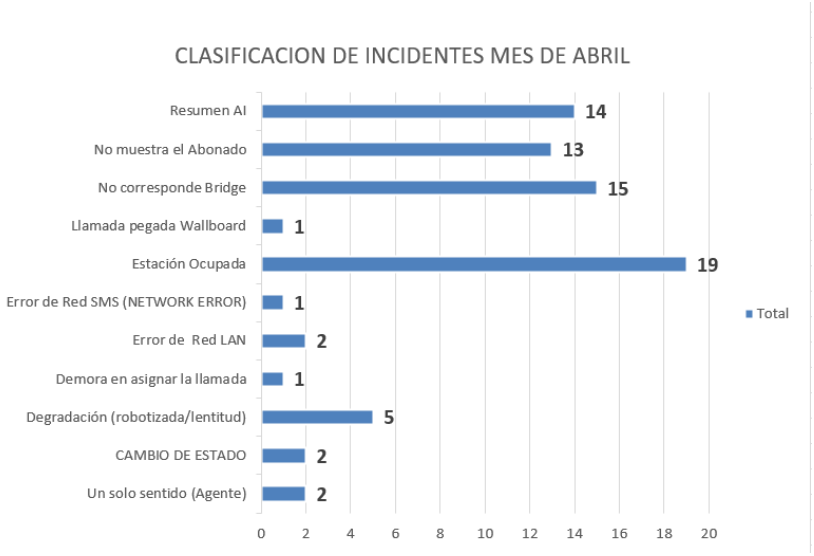


Ilustración 13: Distribución de casos respecto al tipo de falla reportada – Abril 2026

11.1 Estado de los casos al cierre del mes de abril

Al concluir el periodo de abril, los incidentes técnicos se han organizado bajo una estructura de gestión que asegura la trazabilidad y el control sobre cada evento reportado en la operación.

- **Incidentes Resueltos:** Representan los casos cuya solución fue inmediata mediante ajustes técnicos y acciones correctivas en el sitio, como la sustitución de **patch cords** defectuosos para restablecer la conectividad física de las estaciones.

- **Ajustes por Actualización de Plataforma:** Incluyen las novedades que fueron atendidas mediante el despliegue de la versión más reciente de **Bridge**, logrando la estabilización definitiva de los **cambios de estado** y optimizando el rendimiento general del aplicativo.

- **Eventos en Análisis de Causa Raíz:** Agrupan aquellas situaciones que aún se encuentran bajo investigación técnica detallada, con el fin de determinar el origen exacto de las fallas y establecer soluciones permanentes.

- **Casos en Seguimiento y Monitoreo Proactivo:** Corresponden a los incidentes que, tras ser intervenidos, se mantienen bajo observación constante para validar su correcto desempeño en el entorno productivo y prevenir reincidencias.

Durante este ciclo, la gestión se ha enfocado en el fortalecimiento técnico y el monitoreo continuo de la infraestructura, garantizando que cada etapa de atención contribuya a la estabilidad de la plataforma.

Categoría de Incidente	Descripción del Evento	Estado Actual y Acción Ejecutada
Cambios de Estado	Inconsistencias detectadas en la actualización de disponibilidad de las estaciones de servicio.	**Solucionado:** Implementación de la actualización de versión.
Módulo de Inteligencia Artificial	Intermitencias reportadas en el servidor de procesamiento de resúmenes (Call AI).	**En Investigación:** Análisis técnico para determinar la causa raíz del comportamiento.
Integración de Abonados	Dificultades en la vinculación y carga de datos de usuarios en la plataforma.	**En Gestión:** Mesas de trabajo técnico articuladas con los equipos de soporte del SIES-M y el equipo de Hexagon.
Audio y Transcripción	Eventos asociados a la calidad de grabación y el procesamiento de texto en tiempo real.	**Solucionado:** Estabilización lograda mediante mesas de trabajo en conjunto con el equipo de carbyne.
Conectividad y Red	Fallas en el enlace de datos o intermitencias en la infraestructura física de las estaciones.	**Corregido:** Intervenciones realizadas (incluyendo cambios de hardware) bajo monitoreo constante.
Asignación de Llamadas	Novedades en la distribución y recepción de llamadas en las estaciones de trabajo.	**Corregido:** Ajustes operativos aplicados y bajo seguimiento continuo de rendimiento.
Control Center / Analytics	Eventos relacionados con la visualización de métricas y gestión del módulo de control.	**En Investigación:** Diagnóstico activo para asegurar la integridad de los reportes y tableros.

Tabla 3: Casos de soporte –abril 2026

11.2 Comportamiento de los casos en el tiempo

El estudio de la trazabilidad a lo largo del mes de **abril** revela que la actividad técnica se agrupó en periodos específicos, mostrando una fluctuación natural en la demanda de soporte. Esta distribución permitió reconocer los intervalos de mayor exigencia para el sistema, facilitando la correlación entre la carga operativa y la estabilidad de los componentes de red y software intervenidos.

La detección de estos ciclos de comportamiento resulta fundamental para una planeación estratégica del soporte, ya que permite anticipar los momentos de mayor tráfico y asegurar que el equipo técnico esté disponible para dar una respuesta inmediata. Con este enfoque, se garantiza que el volumen de incidentes registrados no afecte la calidad del servicio, manteniendo una atención oportuna y orientada a la mejora continua de la plataforma.

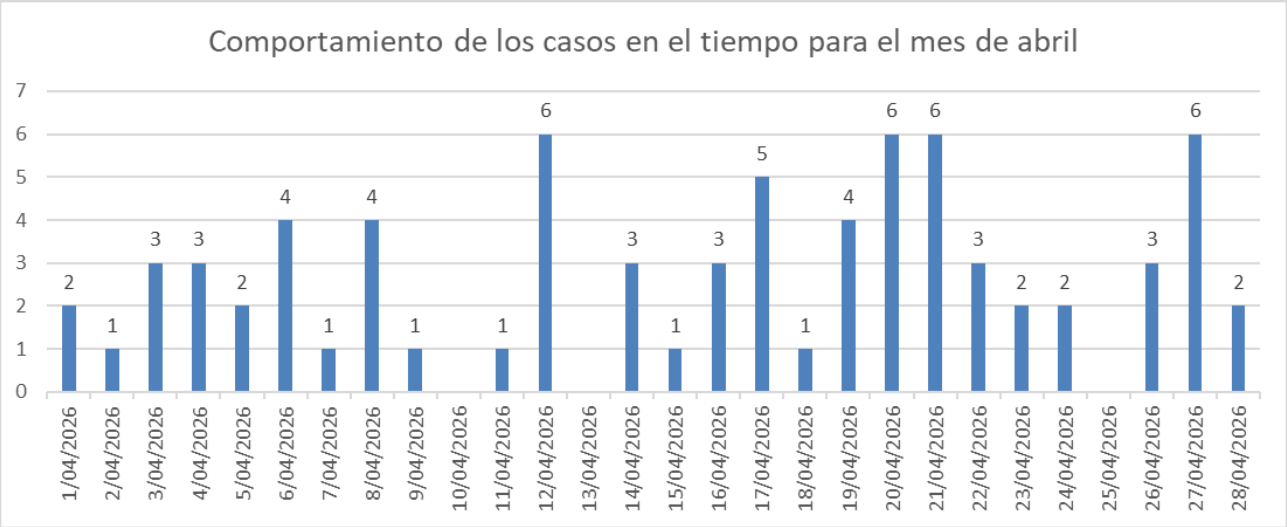


Ilustración 14. Creación de casos de soporte Aranda – abril 2026

11.3 Consideraciones relevantes

A lo largo del ciclo de atención y soporte técnico correspondiente al mes de abril, se consolidaron hallazgos estratégicos que contribuyen directamente a la robustez tecnológica y a la optimización de los tiempos de respuesta de la plataforma. Estos elementos han permitido implementar mejoras enfocadas en la estabilidad del servicio

11.4 gestión de usuarios

Durante el mes de **abril**, las actividades de gestión de usuarios se enfocaron en garantizar la asignación precisa de permisos y la parametrización técnica de la plataforma para el personal de las diversas agencias. Estas intervenciones permitieron atender con agilidad los requerimientos de cada entorno, asegurando que los operadores contaran con las configuraciones óptimas y las herramientas habilitadas para el cumplimiento de sus labores.

El despliegue de estas gestiones, detallado en la trazabilidad del periodo, demuestra un soporte constante en la administración de cuentas y perfiles de acceso. Este acompañamiento ha sido clave para preservar la continuidad del servicio y garantizar que el entorno operativo en las distintas dependencias funcione de manera estable y bajo los estándares de seguridad requeridos.

11.5 Clasificación de requerimientos

Durante el ciclo de **abril**, la administración de solicitudes se estructuró para fortalecer la continuidad del servicio y optimizar el uso de las herramientas tecnológicas por parte del personal operativo. Las actividades se concentraron en los siguientes frentes estratégicos:

- **Administración de Identidades y Accesos:** Se gestionó la creación de usuarios para el **módulo de incidentes** y la plataforma **Bridge**, respondiendo a los movimientos operativos y necesidades de habilitación de las agencias.

- **Monitoreo Especializado de Estaciones:** Se implementó un seguimiento técnico detallado mediante la herramienta **NTT** en estaciones de servicio específicas, con el fin de auditar el rendimiento y la estabilidad de la conexión en tiempo real.

- **Gestión de Evidencia y Recursos de Audio:** Se tramitaron solicitudes para la validación y descarga de grabaciones, orientadas a los procesos de seguimiento, auditoría y verificación operativa de las llamadas.

- **Mantenimiento del Ciclo de Vida de Usuarios:** Se realizaron procesos de depuración, desactivación y eliminación de cuentas, derivados de la rotación de personal o cambios en la estructura operativa de las dependencias.

Análisis de Distribución: La gestión de abril muestra una concentración significativa en la administración de accesos y el monitoreo preventivo de hardware. Esta dinámica es consistente con los esfuerzos de estabilización de la plataforma, donde la creación de perfiles y el uso de herramientas de diagnóstico como **NTT** han sido fundamentales para garantizar un entorno de trabajo eficiente y trazable.

12. Conclusiones generales

Durante el mes de abril de 2026, la operación del SIES-M evidenció un comportamiento estable y con capacidad de respuesta frente a la variabilidad en la demanda del servicio, consolidando el uso del sistema como eje central en la gestión de incidentes.

En este contexto, la implementación del módulo Call AI representa uno de los principales avances del periodo, al introducir capacidades de análisis en tiempo real que fortalecen la estructuración de la información, la caracterización de los incidentes y la toma de decisiones durante la atención de llamadas.

Se destaca una adopción más consolidada en la Agencia de Recepción, donde el módulo ha demostrado su valor como herramienta de apoyo operativo, mejorando la claridad de la información y reduciendo la carga asociada a la gestión manual. En las agencias de despacho, si bien persisten retos en su adopción, se evidencian avances progresivos en su aceptación y reconocimiento de beneficios.

De manera general, los resultados del periodo permiten concluir que el módulo se encuentra en una fase de maduración operativa, en la cual el acompañamiento, la mejora continua y la gestión del cambio son factores clave para su consolidación en toda la operación.

13. Plan de acción y próximos pasos

13.1. Fortalecimiento del uso del módulo

Se continuará con el acompañamiento operativo enfocado en reforzar el uso del módulo Call AI, especialmente en la Agencia de Recepción, consolidando buenas prácticas en la interpretación de la información generada y promoviendo su uso como herramienta principal de apoyo durante la atención de llamadas.

Adicionalmente, se implementarán espacios de refuerzo orientados a mejorar la confianza de los operadores en el módulo, fortaleciendo su integración dentro del flujo operativo diario.

13.2. Estrategia de adopción en agencias de despacho

Se establecerá una estrategia focalizada para las agencias de despacho, orientada a promover la apropiación progresiva del módulo mediante actividades de acompañamiento, socialización de beneficios y demostración de casos de uso reales.

Esta estrategia incluirá espacios prácticos de interacción con la herramienta, así como la incorporación de retroalimentación de los operadores, con el fin de facilitar su adopción y alinearla con las necesidades específicas de cada agencia.

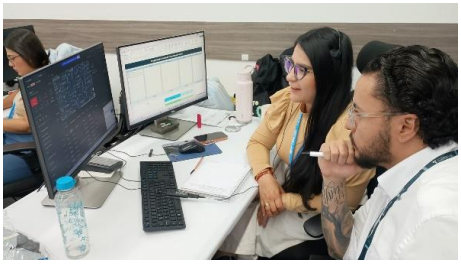
13.3. Ajustes técnicos y evolución del módulo

Se continuará con el proceso de mejora continua del módulo, incorporando ajustes derivados del comportamiento en entorno productivo y de la retroalimentación de los usuarios, especialmente en lo relacionado con la interpretación de contextos específicos y la adaptación al lenguaje operativo.

Asimismo, se dará continuidad a las mesas de trabajo técnicas para fortalecer la estabilidad, el desempeño y la integración del módulo dentro del ecosistema tecnológico del SIES-M, asegurando su evolución alineada con los requerimientos de la operación.







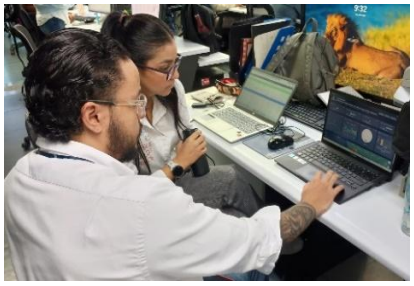
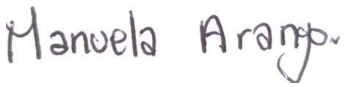


Ilustración 15. Acompañamiento y socialización con coordinadores de agencias – abril de 2026.

14. Firmas

Confirmamos los contenidos de este informe



_____

Manuela Arango
Asistente Administrativa
Inovisec Colombia S.A.S