Xertica

Informe Técnico De Servicio
Disponibilidad Y Uso Google Workspace

16 de noviembre de 2025 al 16 de febrero de 2026

Preparado para

Instituto para la Economía Social -IPES

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL
BOGOTÁ

Xertica

ÍNDICE

1. Descripción del Servicio
2. Información del Servicio
3. Reporte de Disponibilidad Servicios
4. Almacenamiento de Cuentas
5. Cambios realizados por administrador
6. Reporte de Incidencias
    6.1. Tickets por Mes
    6.2 Tickets por Servicio
    6.3 Estado de Tickets.
    6.4 Nivel de Severidad
    6.5 Seguimiento de SLA
    6.5.1 Cumplimiento SLA de Primera respuesta
    6.5.2 Cumplimiento de SLA de Solución
    6.5.3 Tiempos promedios de Atención y Solución
    6.5.4 Categorización
    6.5.5 Tickets por Tipo
7. Número de buzones utilizados

1. Descripción del Servicio

Por medio de la presente acta se deja constancia de la entrega del informe de acuerdo a la orden de compra **No. 152054 Contrato 373 de 2025** sobre la plataforma Google Workspace.

2. Información del Servicio

ipes.gov.co

- **Período :** 16 de noviembre de 2025 al 16 de febrero de 2026

XERTICA LABS SAC

- **Contactos Soporte:** soporte@xertica.com
- **Contacto Ejecutivo:** wilson.ruiz@xertica.com

3. Reporte de Disponibilidad Servicios

Consola del administrador
Sin Novedad para este mes

Apps Script
Sin Novedad para este mes

Apps Sheet
Sin Novedad para este mes

Tareas
Sin Novedad para este mes

Navegador Chrome
Sin Novedad para este mes

ChromeOS
Sin Novedad para este mes

Versión clásica de Hangouts
Sin Novedad para este mes

Classroom
Sin Novedad para este mes

Currents
Sin Novedad para este mes

Sincronización del directorio
Sin Novedad para este mes

Endpoint Management
Sin Novedad para este mes

Gemini
Sin Novedad para este mes

Gmail
Sin Novedad para este mes

Calendario de Google
Sin Novedad para este mes

Google Chat
Sin Novedad para este mes

Google Cloud Search
Sin Novedad para este mes

Documentos de Google
Sin Novedad para este mes

Google Drive
Sin Novedad para este mes

Formularios de Google
Sin Novedad para este mes

Grupos de Google
Sin Novedad para este mes

Google Keep
Sin Novedad para este mes

Google Meet
Sin Novedad para este mes

Hojas de cálculo de Google
Sin Novedad para este mes

Sitios de Google
Sin Novedad para este mes

Diapositivas de Google
Sin Novedad para este mes

Tareas de Google
Sin Novedad para este mes

Google Vault
Sin Novedad para este mes

Google Vids
Sin Novedad para este mes

Google Voice
Sin Novedad para este mes

Google Workspace Migrate
Sin Novedad para este mes

Asistencia de Google Workspace
Sin Novedad para este mes

NotebookLM
Sin Novedad para este mes

Consultar el historial completo en:
https://www.google.com/appsstatus/dashboard/summary

El **Panel de Estado de Google Workspace** ofrece información sobre el rendimiento de los servicios que conforman Google Workspace. Esta información se relaciona con el estado de estos servicios para las organizaciones que utilizan Google Workspace.

Google se esfuerza por analizar, planificar, medir y mejorar la disponibilidad de los servicios que ofrece en todos los aspectos. La Gestión de Disponibilidad se encarga de asegurar que la infraestructura, los procesos, las herramientas y las funciones de TI sean adecuados para generar valor para los clientes.

Es importante destacar que, aunque Google informa sobre estas interrupciones masivas en sus servicios, no necesariamente afectan a todos los usuarios, ya que pueden estar limitadas a ubicaciones geográficas específicas. Por lo tanto, **el cálculo de la disponibilidad solo se verá afectada si detectamos que alguna de estas incidencias masivas afectó a los usuarios dentro de la organización**.

En el período correspondiente desde el **16 de noviembre de 2025 al 16 de febrero de 2026,** los servicios de Google Workspace estuvieron operativos para el Instituto para la Economía Social durante el **100%** del tiempo, de acuerdo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) ofrecidos.

4. Almacenamiento de Cuentas

Almacenamiento en cuentas

5. Cambios realizados por administrador

Eventos del administrador

6. Reporte de Incidencias

6.1. Tickets por Mes

Describe los tickets ingresados por personal de **ipes.gov.co** al sistema de Service Desk de Xertica Labs.

Mes	Cantidad
Noviembre 2025	4
Diciembre 20525	7
Enero 2026	7
Febrero 2026	8
Total	**26**

6.2 Tickets por Servicio

Describe el número de casos registrados por cada tipo de producto, por ejemplo Gmail, drive, chat, calendar, etc.

Categoria	Cantidad
Gmail	5
Google Drive	1
Google Admin	20
Total	**26**

6.3 Estado de Tickets.

Describe la situación actual del caso registrado y todos los campos relacionados con los Tickets

Hora de creación	Hora de Resolución	Ticket	Correo electrónico del solicitante	Descripción	Estado
2025-11-21 16:16:25	2025-11-21 17:43:30	344601	mbpinillac@ipes.gov.co	[Solicitud] Creación cuenta de correo electronico - Licencia Starter	Cerrado
2025-11-23 20:40:41	2025-11-23 21:03:50	344956	mbpinillac@ipes.gov.co	[Solicitud] Creación cuenta de correo electronico - Licencia Starter	Cerrado
2025-11-24 10:45:52	2025-11-24 11:07:56	345099	mbpinillac@ipes.gov.co	[Mesa de ayuda] Solicitud de actualización de licencias: Google Workspace Enterprise Starter - IPES	Cerrado
2025-11-24 11:03:10	2025-11-25 13:05:22	345101	mbpinillac@ipes.gov.co	[Solicitud] Creación cuenta de correo electronico - Licencia Starter	Cerrado
2025-12-02 11:55:17	2025-12-02 12:02:24	347388	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: Carpeta compartida contigo:	Cerrado

				"IPES Sede Administrativa Piso 4"	
2025-12-11 07:22:31	2025-12-11 11:39:20	349592	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: CITACIÓN Referencia: Proceso Administrativo coactivo 3685 -2016 VSP	Cerrado
2025-12-11 07:23:29	2025-12-11 11:41:48	349594	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: CITACIÓN Referencia: Proceso Administrativo coactivo 3745-2016 VSP	Cerrado
2025-12-11 07:23:56	2025-12-11 11:49:54	349595	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: CITACIÓN Referencia: Proceso Administrativo coactivo 3982-2016 VSP	Cerrado
2025-12-11 07:24:30	2025-12-11 12:17:03	349596	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: CITACIÓN Referencia: Proceso Administrativo coactivo 4208 -2016 VSP	Cerrado
2025-12-19 16:26:42	2025-12-22 09:15:14	351873	mbpinillac@ipes.gov.co	[Mesa de ayuda] Sorry, you have been blocked - IPES	Cerrado
2025-12-26 16:32:21	2025-12-27 07:39:19	353722	mbpinillac@ipes.gov.co	[Mesa de ayuda] Reporte horas de soporte técnico periodo Oct 2025 - Dic 2025 - IPES	Cerrado

2026-01-02 09:59:44	2026-01-06 16:47:19	355608	mbpinillac@ipes.gov.co	[Mesa de ayuda] El historial de versiones no está disponible	Cerrado
2026-01-03 21:28:53	2026-01-04 21:47:33	355863	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: Novedades@Microsoft.com	Cerrado
2026-01-05 14:55:56	2026-01-06 11:44:02	356281	mbpinillac@ipes.gov.co	Fwd: Alertas para grupo CIBERTINTELIGENCIA: 1 vulnerabilidades detectadas	Cerrado
2026-01-15 12:28:10	2026-01-16 09:43:21	359345	mbpinillac@ipes.gov.co	Fwd: Entidades públicas deben presentar el Informe de Software Legal ante la DNDA 2026	Cerrado
2026-01-23 09:57:02	2026-01-23 14:00:57	362068	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: Envio de informacion.	Cerrado
2026-01-23 09:57:39	2026-01-23 17:25:08	362069	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: Confirmación requerida de su cuenta institucional.	Cerrado
2026-01-29 08:27:24	2026-01-29 10:09:00	363964	mbpinillac@ipes.gov.co	Fwd: XERTICA-Confirmación de saldo - IPES	Cerrado
2026-02-03 21:32:40	2026-02-04 17:14:22	365779	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: SOLICITUD ALERTA_POSIBLE ALTERACION DE CREDENCIALES OTIC DEFENSORAL CIUDADANO	Cerrado

2026-02-06 15:00:00	2026-02-06 15:33:41	366729	mbpinillac@ipes.gov.co	[Mesa de ayuda] No se puede suspender o eliminar cuenta IPES	Cerrado
2026-02-09 07:22:49	2026-02-11 12:51:44	367454	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: Verificación de cuenta para continuidad del servicio !	Cerrado
2026-02-09 08:34:13	2026-02-09 09:17:24	367468	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: Verificación de cuenta para continuidad del servicio !	Cerrado
2026-02-09 10:34:40	2026-02-09 11:38:09	367506	mbpinillac@ipes.gov.co	Fwd: REPORTE DESTINATARIOS CORREO MALICIOSO POR COMPROMISO CUENTA INSTITUCIONAL DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C. - aljimenez@personeriabogota.gov.co	Cerrado
2026-02-10 12:23:44	2026-02-10 13:09:56	367822	mbpinillac@ipes.gov.co	Fwd: olicitud de restauración de correo electrónico	Cerrado
2026-02-16 07:43:09	2026-02-16 09:34:52	369868	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: Aviso de seguridad: Validación obligatoria de cuenta	Cerrado

2026-02-16 07:43:30	2026-02-16 09:02:04	369869	defragosoa@ipes.gov.co	Fwd: Aviso de seguridad: Validación obligatoria de cuenta	Cerrado

6.4 Nivel de Severidad

Describe el tipo de impacto o severidad asignado al caso.

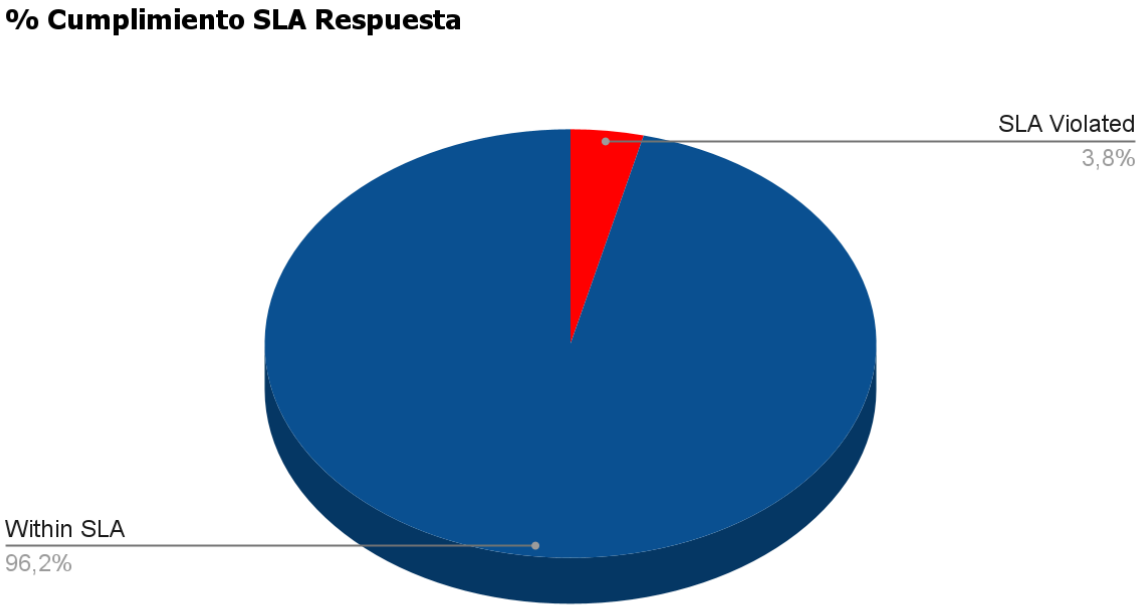
Nivel de Severidad	Cantidad
Bajo	26

6.5 Seguimiento de SLA

6.5.1 Cumplimiento SLA de Primera respuesta

De acuerdo con los datos recabados durante el trimestre, se muestran las siguientes conclusiones con respecto a los Service Level Agreement previamente acordados:

Estado SLA	Cantidad	% Cumplimiento
SLA Violated	1	3.85%
Within SLA	25	96.15%
Suma total	**26**	**100%**

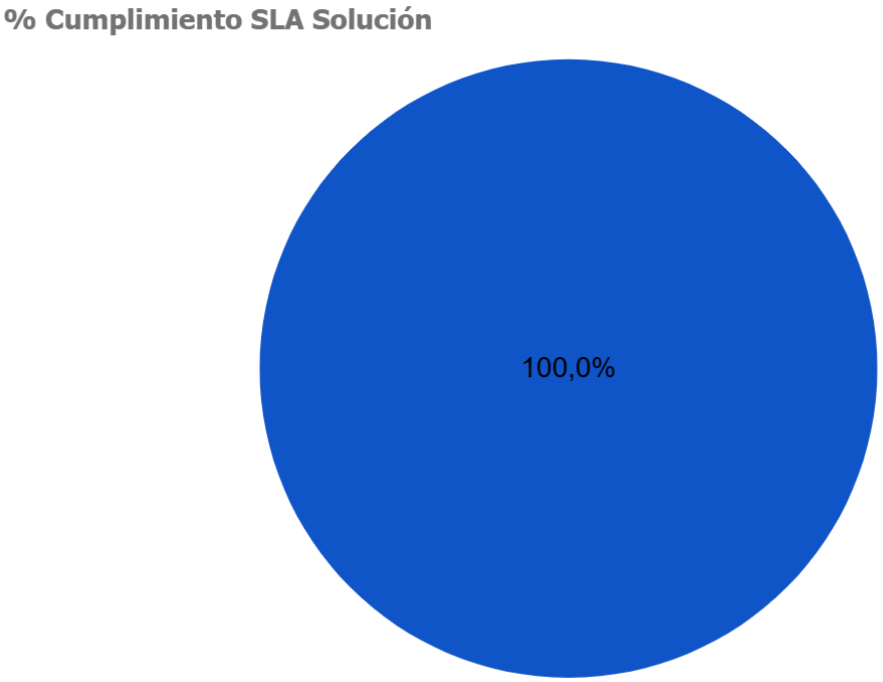


En cuanto a la primera respuesta, los datos recopilan que se cumplió el **96.15%** con la primera respuesta.

6.5.2 Cumplimiento de SLA de Solución

El cumplimiento acordado en cada uno de los casos concretados, se realizó en un 100%, como se muestra en la siguiente gráfica:

Estado SLA	Cantidad	% Cumplimiento
SLA Violated	0	0%
Within SLA	26	100%
Suma total	**26**	**100%**



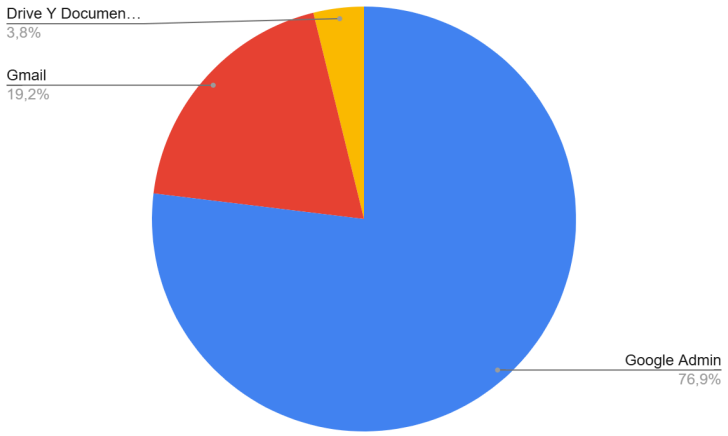
6.5.3 Tiempos promedios de Atención y Solución

En cuanto a los tiempos de respuesta que se proporcionan como línea directa entre Instituto para la economía social (IPES) y Xertica por medio de los distintos medios de comunicación (correo, línea telefónica, portal o Meet) en promedio se puede dividir en dos rubros: **promedio de tiempo de atención** y **promedio de tiempo de resolución** mostrándose los resultados en la siguiente tabla:

Promedio Tiempo Atención	**0:07:13**
Promedio Tiempo de Solución	**0:47:18**

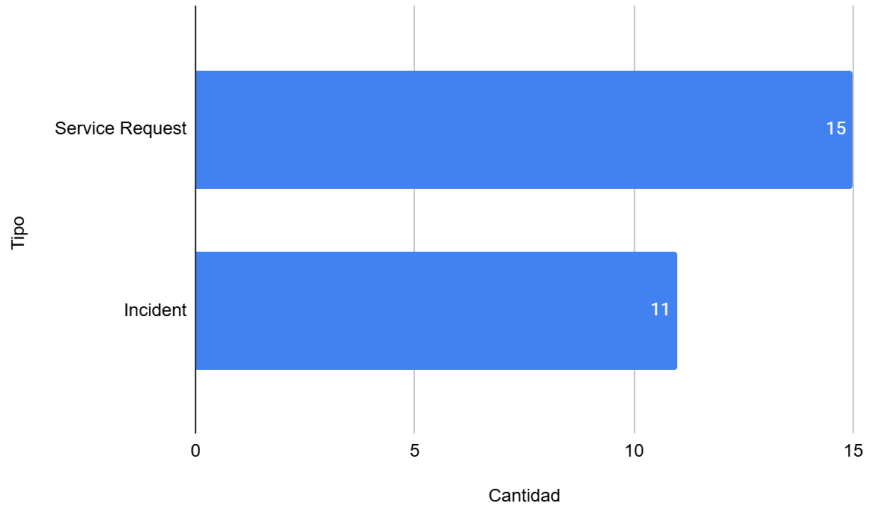
6.5.4 Categorización

De los casos que se obtuvieron dentro del trimestre, se categorizan de la siguiente manera:



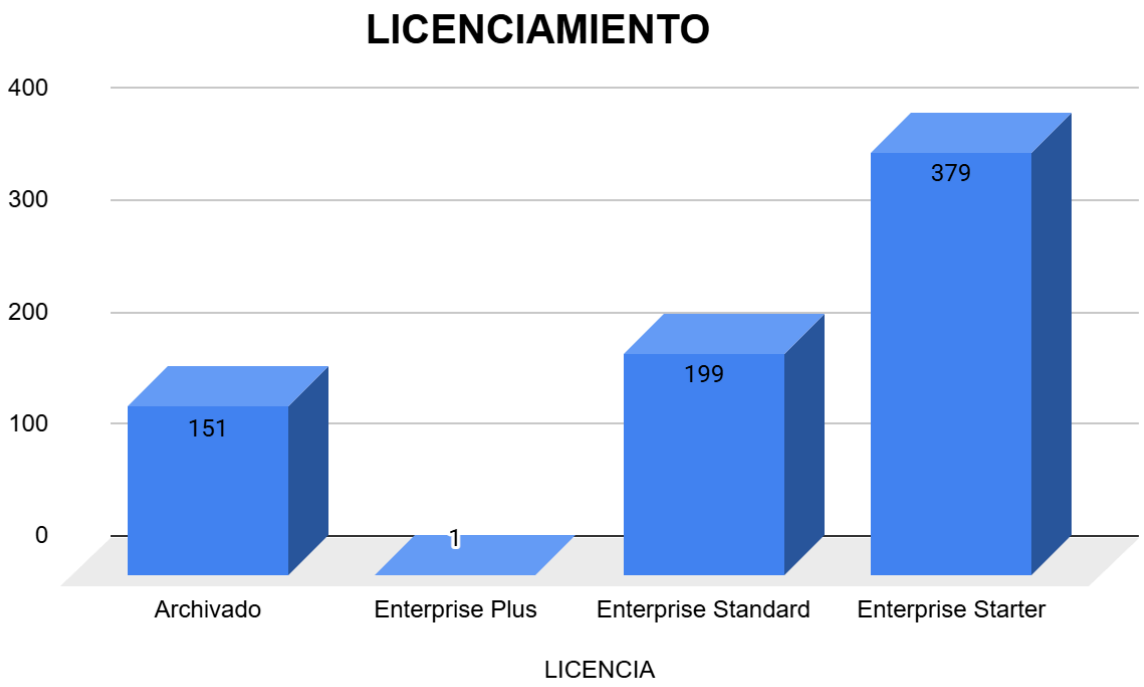
6.5.5 Tickets por Tipo

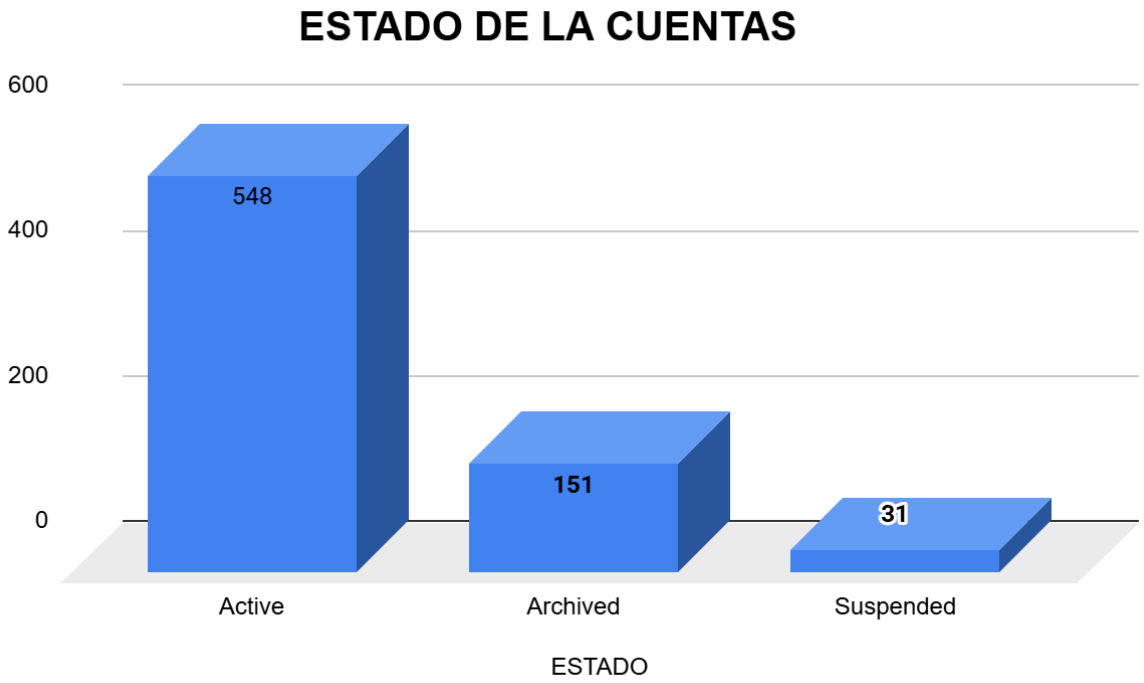
Todos los tickets generados durante el periodo evaluado corresponde a Incidentes y Requerimientos de Servicio, tal cual como se describe a continuación:



7. Número de buzones utilizados

A Continuación se describe las licencias de Google Workspace asignadas a la fecha. Informe





Se concluye con el presente informe que corresponde a la entrega de las **licencias de Google Workspace activas desde el 01 de Octubre al 31 Diciembre 2025** de la prestación del siguiente servicio: **ipes.gov.co**

Realizado por Xertica para **ipes.gov.co**