

**COMUNICADO 013**  
**FECHA: 27/04/2023**

**ESTIMADO USUARIO**

**HSEINGENIERIA INFORMA:**

Una vez realizado el reinicio del equipo de gestión de red cerca de las 3:00 a.m. del jueves 20 de abril de 2023, se confirma que el protocolo de gestión de borde BGP que se genera contra el nodo Mocoa queda por fuera sin tener evidencias de gestión. Para la mitigación de este error se realizan configuraciones necesarias para obtener gestión de red hacia Mocoa; no obstante, algunas localidades del Municipio de Mocoa como: Los Sauces, Luis Carlos Galán, Ciudad Jardín, La esmeralda y José María Hernández quedan con afectación de servicio, intermitencia y/o fuera de servicio. Para terminar con la mitigación del daño se realiza una nueva configuración BGP desde Mocoa hasta Sibundoy, proceso que termina a satisfacción el día 27 de abril de 2023 a las 11:33 a.m.

Los servicios con indisponibilidad afectaron a nuestros clientes urbanos corporativos y hogar, esta afectación de los servicios tanto de televisión como de internet serán susceptibles a solicitudes de indisponibilidad y se evaluarán de forma independiente.

Si aún presenta fallas en el servicio ponemos a disposición nuestra línea CallCenter 6027332038 en los horarios de 6:00 de la mañana a 12 de la medianoche en jornada continua para atender sus solicitudes.

Dirección web para descargar el presente documento:

<https://hseingenieria.com.co/ultimas-noticias-2/>

Agradecemos su comprensión.

  
**ISABEL M. CATALINA DESCANCE C.**  
**Representante Legal**

Sibundoy, Putumayo CL 16 No. 20 – 21, B/ El Cedro Mocoa, Putumayo Carrera 9 CL 14-15 Av. Colombia

Email: [correo@hseingenieria.com.co](mailto:correo@hseingenieria.com.co) [financiera@hseingenieria.com.co](mailto:financiera@hseingenieria.com.co)

SERVICIO DE INTERNET Y TELEVISIÓN

Call Center: (602) 733 2038 – Cel: 310 627 8777