

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC2025061
Fecha de publicación	24-Junio-2025

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa que, en el marco de nuestro compromiso con la mejora continua y la prestación de un servicio confiable y de alta calidad, se ha programado una ventana de mantenimiento de **emergencia** para el día **miércoles 25 de junio de 2025**, en el horario comprendido entre las **08:00 a.m. y las 12:00 p.m.**, que afectará temporalmente la prestación de servicios de **internet y televisión** en el municipio de **Santiago (P)**.

Esta intervención técnica es indispensable para restablecer de manera definitiva la conectividad afectada por el desprendimiento de una línea de fibra óptica, incidente originado por el paso de un vehículo sobredimensionado, hecho catalogado como fuerza mayor, conforme a la Resolución 5050 de 2016.

Durante este procedimiento, es posible que se presenten interrupciones o una suspensión temporal de los servicios. Lamentamos los inconvenientes que esto pueda causar y agradecemos su comprensión, ya que esta intervención nos permitirá continuar mejorando la calidad de los servicios que ofrecemos.

Los trabajos de emergencia pueden verse interrumpidos por situaciones climáticas adversas. En caso de que esto ocurra, les informaremos lo antes posible a través de nuestros canales de comunicación oficiales.

En caso de que persistan problemas en el servicio una vez finalizado el mantenimiento, les pedimos que se comuniquen a través de nuestra línea Contac Center 3336025254 en horario de atención de 06:00 A.M a 12:00 A.M, donde nuestros colaboradores estarán dispuestos a prestar un servicio oportuno, efectivo y de calidad.

Reafirmamos nuestro compromiso de ofrecerles un servicio confiable y de calidad, la empresa agradece su comprensión, su permanencia y su preferencia con nuestros servicios.

Cordialmente,

HYDRA SOLUCIONES EMPRESARIALES INGENIERÍA S.A.S.

Elaboró: Departamento Técnico Nivel 2

Revisó: Isabel M. Catalina Descance. Rep. Legal. - Desireth Escorcia Luna. Área Jurídica.

Aprobó: Isabel Mercedes Catalina Descance. Rep. Legal.

 **Call center**
-6027332038
-3336025254

 **Atención al usuario**
-3106278777

 **Sibundoy. Calle 16 N° 20-21 B/el cedro**
Mocoa. Avenida Colombia Cra 9 Calle 14-15

 **correo@hseingenieria.com.co**