

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC2025065
Fecha de publicación	3-Julio-2025

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA SAS informa que el día, **3 DE JULIO DEL 2025, A LAS 03:06 PM**, se ha presentado un corte de fibra de Mocoa(P) – Sibundoy(P) tras realizar las mediciones pertinentes se presenta a una distancia de 18 km y un segundo posible corte de Sibundoy(P) – Mocoa(P) a 19.3 km.

Este evento, que constituye una causa de fuerza mayor, se encuentra debidamente enmarcado dentro de lo establecido por la Resolución 5050 de 2016, al tratarse de una circunstancia ajena a la operación regular de nuestra infraestructura.

Como consecuencia, se están viendo afectados los servicios de **Internet y televisión** en los municipios de **MOCOA Y VILLAGARZÓN** del departamento del Putumayo. Ante esta situación, personal técnico de Mocoa(P) – Sibundoy(P) ha sido desplazado a la zona del incidente y el personal de Sibundoy(P) – Mocoa(P) debido a la presencia de derrumbes en la zona, las labores de campo se realizarán a primera hora del día **4 de Julio**, lo que genera un retraso en la actividad. Nuestro equipo de ingeniería se encuentra ejecutando acciones específicas orientadas a garantizar la continuidad del servicio.

Reiteramos que estamos trabajando con total diligencia y compromiso para restablecer los servicios en el menor tiempo posible, manteniendo nuestros estándares de calidad y confiabilidad.

Agradecemos su comprensión y paciencia, continuaremos informando sobre los avances de la reparación.

En caso de que persistan problemas en el servicio una vez finalizado el proceso, les pedimos que se comuniquen con nosotros a través de nuestra línea de Contact Center, 3336025254, en el horario de atención de 06:00 AM a 12:00 AM, donde nuestros colaboradores estarán a su disposición para brindarles un servicio oportuno, efectivo y de calidad.

HSEINGENIERÍA S.A.S. reitera su firme compromiso con la prestación de un servicio confiable, eficiente y de excelencia, agradeciendo la confianza y preferencia de todos nuestros usuarios.

Cordialmente,

HYDRA SOLUCIONES EMPRESARIALES INGENIERÍA S.A.S.

Elaboró: Departamento Técnico Nivel 2
Revisó: Desireth Escorcía Luna. Departamento Jurídico.
Aprobó: Isabel M. Cárdena Descance Cuestas. Rep. Legal.



-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

