



HSE Ingeniería

Hydra Soluciones Empresariales
Internet y Televisión

NIT. 900437268-8 - RTIC. 96001473

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC2025066
Fecha de publicación	4-Julio-2025

COMUNICADO OFICIAL A USUARIOS

Estimados usuarios,

La empresa **HSEINGENIERÍA S.A.S.** informa que, tras los procesos de monitoreo y diagnóstico técnico adelantados por nuestro equipo de ingeniería, se han identificado tres (3) eventos críticos que afectan la red de fibra óptica ubicada en el trayecto Sibundoy (P) – Mocoa (P), conforme se detalla a continuación:

1. Evento registrado el 03 de julio de 2025 a las 15:15, a 18 km de Mocoa (P) en dirección a Sibundoy (P), rehabilitación definitiva.
2. Evento registrado el 03 de julio de 2025 a las 17:22, a 19 km de Sibundoy (P) en dirección a Mocoa (P), rehabilitación por definir.
3. Evento registrado el 04 de julio de 2025 a las 11:59, a 10,9 km de Sibundoy (P) en dirección a Mocoa (P), rehabilitación temporal.

Como resultado de estas incidencias, se han visto parcialmente afectados los servicios en los **municipios de Mocoa y Villagarzón, departamento del Putumayo**. No obstante, informamos que el servicio de internet se encuentra actualmente activo mediante nuestros enlaces de respaldo (backup), lo que permite mantener la conectividad mientras se desarrollan las labores correctivas.

Es importante destacar que la presencia de deslizamientos de tierra y derrumbes en la vía ha generado restricciones operativas, obstaculizando el acceso a los sitios de intervención y ocasionando demoras en el proceso de restablecimiento. Sin embargo, nuestros equipos técnicos se encuentran desplegados y trabajando de manera simultánea en diversas estrategias de mitigación, con el fin de reestablecer la red dentro de los más altos estándares de calidad y continuidad de servicio.

Este evento configura una situación de fuerza mayor, en los términos establecidos por la Resolución CRC 5050 de 2016, al tratarse de una circunstancia imprevista y externa a nuestra operación habitual.

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.

Agradecemos de antemano su comprensión y paciencia. Seguiremos informando oportunamente sobre los avances del proceso de restauración.

Cordialmente,

HYDRA SOLUCIONES EMPRESARIALES INGENIERÍA S.A.S.

 **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**



¡NO SOMOS LOS PRIMEROS, SOMOS LOS MEJORES!