

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC2025068
Fecha de publicación	8-Julio-2025

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa que, en la vía que comunica los municipios de Sibundoy – Mocoa (sector Chorlavi), la empresa prestadora del servicio de energía ha iniciado labores de reemplazo de postes de soporte estructural, tras haberse detectado afectaciones que comprometían la integridad de nuestra infraestructura de fibra óptica.

Como consecuencia directa de esta intervención, el día 08 de julio de 2025 a las 11:59 A.M. se ha producido una suspensión temporal del servicio de Internet y televisión en los municipios de Mocoa (P) y Villagarzón (P), departamento del Putumayo.

Nuestro equipo técnico se encuentra presente en el sitio, realizando los ajustes necesarios y monitoreando en tiempo real la evolución de los trabajos, con el objetivo de garantizar una pronta estabilización de los servicios afectados.

En cumplimiento de nuestros protocolos de contingencia, informamos que ha sido activado el sistema de respaldo para el servicio de Internet, el cual se mantiene operativo. Asimismo, nos encontramos avanzando en la implementación de un mecanismo de respaldo para el servicio de televisión, a fin de restablecer paulatinamente la transmisión de la mayoría de canales, mientras persista la contingencia.

Esta situación corresponde a un evento de fuerza mayor, en los términos definidos por la Resolución CRC 5050 de 2016, al originarse por causas ajenas a la voluntad y control de nuestra operación regular.

Agradecemos su comprensión y paciencia mientras trabajamos de manera articulada con las autoridades y actores involucrados para garantizar la continuidad y calidad de nuestros servicios.

Para mayor información o en caso de persistir inconvenientes una vez finalizada la contingencia, pueden comunicarse con nuestra línea de atención al usuario 333 602 5254, disponible de 06:00 A.M. a 12:00 A.M., donde estaremos prestos a brindar atención oportuna y eficaz.

Cordialmente,

HYDRA SOLUCIONES EMPRESARIALES INGENIERÍA S.A.S.

*Elaboró: Departamento Técnico Nivel 2
Revisó: Desireth Escorcia Luna. Departamento Jurídico.
Aprobó: Isabel M, Catalina Descance Cuestas. 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**