

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC2025069
Fecha de publicación	12-Julio-2025

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa que, el día 12 de julio de 2025 a las 09:51 A.M., se registró una afectación en nuestra red de fibra óptica a la altura del sector Chorlaví, en la vía que comunica los municipios de Sibundoy – Mocoa (Km 11.1), generando la 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 las labores necesarias y monitoreando en tiempo real la evolución de los trabajos, con el objetivo de garantizar una pronta estabilización de los servicios afectados. No obstante, informamos que las labores de reparación se han visto retrasadas parcialmente debido a deslizamientos en la zona, originados por las condiciones climáticas adversas que actualmente afectan el sector.

En cumplimiento de nuestros protocolos de contingencia, se activó a las 10:00 A.M. el sistema de respaldo para el servicio de Internet, el cual se mantiene operativo. Así mismo, avanzamos en la habilitación progresiva del respaldo para el servicio de televisión, con el 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 Escorcía 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**