

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC2025076
Fecha de publicación	3-Septiembre-2025

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa que el día 03 de septiembre de 2025, a las 03:24 p.m., se presentó una afectación en nuestra red troncal de fibra óptica a la altura del Km 42.8, vía Sibundoy – Mocoa, situación que pudo generar intermitencia temporal en los servicios de Internet y Televisión en los municipios de Mocoa (P) y Villagarzón (P).

En cumplimiento de nuestros protocolos de continuidad, de manera inmediata se activó el sistema de respaldo de Internet y Televisión, garantizando la restablecida operación normal de los servicios, los cuales actualmente se encuentran activos y funcionando con total normalidad.

Este evento, catalogado como causa de fuerza mayor, se enmarca en lo dispuesto por la Resolución CRC 5050 de 2016, al tratarse de una circunstancia ajena al funcionamiento regular de nuestra infraestructura.

Nuestro equipo técnico ya se encuentra en la zona del incidente, ejecutando las labores de verificación y reparación correspondientes, con el compromiso de restablecer la estabilidad total en el menor tiempo posible, bajo los más altos estándares de calidad, seguridad y confiabilidad.

Agradecemos de antemano su comprensión y paciencia. Continuaremos informando oportunamente sobre los avances de esta reparación.

En caso de que, finalizadas las labores técnicas, persistan novedades en el servicio, ponemos a su disposición nuestra línea de Contact Center 333 602 5254, con horario de atención de 06:00 a.m. a 12:00 a.m., donde nuestros colaboradores estarán listos para brindarle un acompañamiento ágil y efectivo.

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, 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**

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa a la comunidad que el día 04 de septiembre de 2025, desde las 06:00 a.m. y hasta la culminación de las labores técnicas, se continuará con la rehabilitación definitiva de la red de fibra óptica en el kilómetro 42.8 de la vía Sibundoy – Mocoa, intervención necesaria tras la ruptura crítica registrada el pasado 03 de septiembre de 2025 en nuestra red troncal.

En cumplimiento de nuestros protocolos de continuidad, garantizamos que durante el desarrollo de estas labores la prestación de los servicios de Internet y Televisión se encuentra asegurada mediante nuestro sistema de respaldo (backup), por lo que actualmente los mismos permanecen activos y funcionando con total normalidad.

Agradecemos la comprensión y paciencia de todos nuestros usuarios, mientras nuestro equipo de Ingeniería avanza en la solución definitiva con el compromiso de mantener los más altos estándares de calidad, seguridad y confiabilidad.

En caso de que, una vez finalizada la intervención, persistan novedades en el servicio, ponemos a disposición nuestra línea de Contact Center 333 602 5254, disponible en el horario de 06:00 a.m. a 12:00 a.m., donde nuestros colaboradores estarán atentos para brindarles un servicio ágil, oportuno y efectivo.

HSEINGENIERÍA S.A.S. reafirma su compromiso permanente 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 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**