

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC2025081
Fecha de publicación	26-noviembre-2025

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa que el día **26 de noviembre de 2025**, a las **8:56 a.m.**, se detectó una posible ruptura de fibra óptica en el tramo del **kilómetro 19 entre Mocoa - Sibundoy**, lo cual generó la suspensión temporal de los servicios de **Internet y televisión** en los municipios de **Mocoa y Villagarzón**.

En cumplimiento de nuestros protocolos de continuidad, se activó de manera automática el sistema de respaldo a las 9:06 am para **ambos servicios**, garantizando su funcionamiento normal.

Este evento, considerado como una causa de fuerza mayor, se debe a la afectación generada por la caída de un árbol en el sector que generó ruptura de nuestra fibra. Situación que se encuentra debidamente enmarcada dentro de lo establecido en la Resolución 5050 de 2016, al tratarse de una circunstancia ajena a la operación regular de nuestra infraestructura.


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, 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**