

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC2025082
Fecha de publicación	4-diciembre-2025

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa que el día **04 de diciembre de 2025**, a las **11:31 a.m.**, se detectó una posible ruptura de fibra óptica en el tramo del **kilómetro 36.5 Sibundoy - Mocoa**, lo que 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, los sistemas de respaldo fueron activados a las 12:00 p.m., garantizando la restauración y funcionamiento normal del servicio de internet. Actualmente, el servicio se encuentra activo y operando con total normalidad.

Nuestro personal técnico se desplaza hacia la zona afectada para atender la contingencia. Es importante tener en cuenta que los tiempos de intervención podrían variar según las condiciones climáticas y el acceso al terreno.

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.

Cualquier novedad adicional será comunicada oportunamente a través de nuestros canales oficiales. Agradecemos la comprensión y paciencia de todos nuestros usuarios mientras trabajamos para restablecer la estabilidad y mantener la calidad del servicio.

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**

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa que, a raíz de la ruptura de la fibra óptica presentada el día **04 de diciembre de 2025** a las **11:31 a.m.** en el **kilómetro 36.5 de la vía Sibundoy – Mocoa**, se realizó el desplazamiento inmediato de nuestro personal técnico al punto afectado.


No obstante, debido a la dificultad de acceso en la zona y a las condiciones de baja luminosidad, las labores de intervención debieron ser suspendidas y serán retomadas mañana **05 de diciembre de 2025 a primera hora.**


A pesar de esta situación, recordamos que los **sistemas de respaldo fueron activados a las 12:00 p.m.**, garantizando la restauración y funcionamiento normal del servicio de **internet**. Actualmente, el servicio se encuentra activo y operando con total normalidad.

Agradecemos la comprensión y paciencia de todos nuestros usuarios. Continuaremos informando cualquier novedad a través de nuestros canales oficiales, reiterando nuestro compromiso con la calidad y continuidad del servicio.

 **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**