

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC202612
Fecha de publicación	8-mayo-2026

### ESTIMADOS USUARIOS

**HSEINGENIERÍA S.A.S.** informa que el día **7 de mayo de 2026** se presentó un inconveniente en un punto de paso de nuestra red, donde se identificó una caja NAP afectada debido a microfisuras en los hilos de fibra óptica ocasionadas por presencia de hormigas.

Una vez detectada la novedad, se programó una ventana de emergencia entre las 8:00 am hasta 12:00 pm para atender la contingencia y brindar una solución definitiva, la cual consiste en el cambio de la caja NAP.

Durante la ejecución de estos trabajos podrán presentarse interrupciones temporales de los servicios en los barrios Ciudadela Universitaria, La Loma, Villareal y La Floresta del municipio de **Mocoa Putumayo**.

Nuestro personal técnico ya se encuentra realizando las labores necesarias para restablecer el servicio en el menor tiempo posible. Agradecemos su comprensión.

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**

