

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC202617
Fecha de publicación	25-mayo-2026

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa a la comunidad del municipio de **Mocoa Putumayo**, que el día de ayer 24 de mayo del 2026 a las 7:33am hasta 12:02pm, nuestra infraestructura de red presentó un evento de indisponibilidad prolongada, originado por una anomalía crítica en el sistema de alimentación ininterrumpida y respaldo de potencia de nuestro **Nodo Central**.

Durante la contingencia, el sistema de Float-Carga del banco de baterías presentó un bloqueo en la etapa de conmutación del inversor, impidiendo la correcta transferencia de energía de respaldo. De manera simultánea, el Sistema de Transferencia Automática (ATS) presentó una falla en la señal de arranque hacia la planta eléctrica, dejando temporalmente la plataforma sin fuentes de respaldo activas.

Desde el momento en que se identificó la novedad, nuestro equipo técnico y de ingeniería realizó las labores necesarias para estabilizar la operación y restablecer la continuidad de los servicios de Internet y televisión.

Actualmente, los servicios se encuentran operando con normalidad y se adelantan acciones preventivas y correctivas para fortalecer la estabilidad de nuestra infraestructura y evitar eventos similares en el futuro.

Agradecemos su comprensión y ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados. 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

