HSEIngeniería
Hydra Soluciones Empresariales
Internet y Televisión
NIT. 900437268-8 - RTIC. 96001473

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC202631
Fecha de publicación	24-octubre-2026

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. informa que el **24 de octubre de 2026, a las 9:23 a. m**., se presentó una **afectación en la fibra óptica de la troncal Sibundoy–Pasto**, a la altura del **kilómetro 8.6**, que afectó la prestación del servicio de Internet en el corregimiento de El Encano (Nariño) y en los municipios de Santiago, Colón, Sibundoy, San Francisco, Mocoa y Villagarzón, Putumayo.

Nuestro equipo técnico ya se encuentra adelantando las labores necesarias para atender esta contingencia. A pesar de esta situación, recordamos que los **sistemas de respaldo fueron activados desde Mocoa** a las **10:00 a.m**., garantizando la **restauración y funcionamiento del servicio de internet**. Actualmente, el servicio se encuentra activo y operando. El Encano no cuenta actualmente con servicio de respaldo, por lo que continúa afectado por esta contingencia.

Es importante señalar que el desarrollo y la finalización de las labores podrían verse retrasados debido a las condiciones climáticas. Cualquier novedad relacionada con el avance de los trabajos y el restablecimiento del servicio será informada oportunamente a través de nuestros canales de atención.

Ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados y agradecemos su comprensión y paciencia. Reiteramos nuestro compromiso con la calidad, continuidad y confiabilidad del servicio de Internet.

Agradecemos su comprensión y ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados. En caso de que persistan problemas en el servicio una vez finalizado el proceso de reparación, les solicitamos comunicarse con nuestra línea de **Contact Center 333 602 5254**, en el horario de atención de **06:00 a. m. a 12:00 a. m.**, donde nuestros colaboradores estarán a su disposición para brindarles una atención oportuna, efectiva y de calidad.

HSEINGENIERÍA S.A.S. reitera su firme compromiso con la prestación de un servicio confiable, eficiente y de calidad, y agradece la confianza y preferencia de 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