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

TIPO	Número
COMUNICADO	NOC202632
Fecha de publicación	24-octubre-2026

ESTIMADOS USUARIOS

HSEINGENIERÍA S.A.S. nos complace informarles que, luego del incidente reportado el 24 de octubre de 2026, a las 9:23 a. m., en el kilómetro 8.6, Sibundoy–Pasto, hemos logrado restablecer el servicio 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.

A las **03:20 p.m. del mismo día**, nuestro equipo técnico, con el apoyo del área de ingeniería, lograron habilitar temporalmente los servicios. Esta solución provisional se mantiene hasta que mejoren las condiciones climáticas y la estabilidad del terreno.

Cabe destacar que, una vez que el sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo autorice la intervención, se llevará a cabo una ventana de emergencia para implementar la solución definitiva, asegurando la estabilidad y calidad del servicio en la zona afectada.

Agradecemos sinceramente su paciencia y comprensión durante este proceso. Continuaremos informando sobre cualquier avance relevante y, en caso de que persistan inconvenientes, les invitamos a contactarnos a través de nuestra línea de Contact Center: 3336025254, disponible en el horario de 06:00 AM a 12:00 AM.

Reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios y agradecemos profundamente la confianza que han depositado en nosotros.

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