

**RE: Incidente de conectividad - 19/02/2026 - Indisponibilidad total y requerimiento de respaldo satelital (starlink)**

Desde Ramiro Lozano Arboleda <Ramiro.Lozano@icbf.gov.co>

Fecha Lun 23/02/2026 10:03

Para Jhon Hader Rodriguez Perdomo <Jhon.Rodriguez@icbf.gov.co>

CC Janeth Aleman Sanchez <Janeth.Aleman@icbf.gov.co>; Paola Sabogal Valdes <Paola.Sabogal@icbf.gov.co>; Yaneth Alexandra Floriano Huertas <Yaneth.Floriano@icbf.gov.co>; Amalia Pena Russi <Amalia.Pena@icbf.gov.co>

Estimado Ingeniero Jhon Hader Rodriguez Perdomo reciba un cordial saludo, deseando que se encuentre muy bien al igual que su familia, además deseándole que este alcanzando sus propósitos personales, profesionales y organizacionales; en atención su amable solicitud, comedida y respetuosamente me permito informar que se ha convocado a una sesión técnica con el equipo de CLARO la cual lleva por nombre "Sesión de Trabajo para Determinar Correcto Funcionamiento de los Servicios de Conectividad de Backup", la cual se realizará el día martes 24 de febrero del 2026, en dicho espacio se discutirá particularmente su solicitud y el estado general de los servicios de respaldo contratados; no obstante de lo anterior, es importante mencionar que los servicios que actualmente se encuentran en operación obedecen a un cumplimiento contractual el cual fue definido desde el 2024, esperamos que para el nuevo contrato de conectividad se implementen las acciones de mejora que se han venido identificando.

Como siempre me despido deseándole éxitos en sus labores diarias y agradeciendo su valiosa ayuda en la evolución exitosa de los proyectos e iniciativas de la DTI.

Cordialmente



Ramiro Lozano Arboleda

Contratista

Dirección de Información y Tecnología

ICBF Sede de la Dirección General

Avenida Cr. 68 No. 64C - 75 Bogotá, Colombia

Teléfono: 601 4377630 Ext. 0000

www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener información reservada del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF que interesa solamente a su destinatario. Si Usted no es el destinatario, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opciones contenidas en este mensaje o sus anexos no necesariamente corresponden al criterio institucional del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF. Si Usted es el destinatario, le solicitamos tener absoluta reserva sobre el contenido, los datos e información de contacto del remitente o a quienes le enviamos copia y en general la información del mensaje o sus anexos, a no ser que exista una autorización explícita a su nombre. Sitio web: www.icbf.gov.co

CONFIDENTIALITY NOTICE: This message and any attachments may contain confidential information from INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF of interest only to the recipient. If you are not the recipient, you must completely erase it from your system and notify the sender in any case refrain from disclosing it reproduce or use. It also warns that the options contained in this message or its attachments do not necessarily correspond to the institutional approach of INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF. If you are the recipient, we request you to have absolute secrecy about the content, data and contact information of the sender or to whom we sent back and general information message or its attachments, unless there is an explicit authorization to its name. Web site: www.icbf.gov.co

De: Jhon Hader Rodriguez Perdomo <Jhon.Rodriguez@icbf.gov.co>

Enviado el: viernes, 20 de febrero de 2026 3:29 p. m.

Para: Ramiro Lozano Arboleda <Ramiro.Lozano@icbf.gov.co>

CC: Janeth Aleman Sanchez <Janeth.Aleman@icbf.gov.co>; Paola Sabogal Valdes <Paola.Sabogal@icbf.gov.co>; Yaneth Alexandra Floriano Huertas <Yaneth.Floriano@icbf.gov.co>

Asunto: Incidente de conectividad - 19/02/2026 - Indisponibilidad total y requerimiento de respaldo satelital (starlink)

Importancia: Alta

Buenas tardes estimado ingeniero Ramiro,

Me permito informar que el **19 de febrero**, aproximadamente a las **11:45 a. m.**, un colaborador me reportó por **WhatsApp** la **caída total del servicio de internet** en la Regional Guaviare. De manera inmediata se realizó contacto con el proveedor **Claro** por el mismo medio para la validación del incidente.

De acuerdo con la respuesta del operador, se indicó una **afectación por posible corte de fibra** en el tramo **Granada – Villavicencio / Granada – Guamal**, con impacto en **Puerto Rico** y sus dependencias (incluyendo **San José del Guaviare**). El caso fue **escalado a O&M y al NOC** para validación, avances y monitoreo; adicionalmente, el operador confirmó que **no se estaba realizando la comutación** hacia el canal de respaldo.

Durante la tarde se mantuvo seguimiento; sin embargo, **hasta las 6:00 p. m. (hora de salida de la sede)** el **servicio no fue restaurado**, generando **indisponibilidad y falta de continuidad** para la operación institucional.

Observación crítica de continuidad

Se evidenció que el **canal de respaldo actual depende del mismo operador (Claro)**. En eventos de falla de **última milla** o afectaciones en el mismo dominio del proveedor, **se comprometen simultáneamente el canal principal y el respaldo**, dejando a la Regional sin conectividad.

Requerimiento

Con el fin de mitigar el riesgo y asegurar continuidad del servicio, se requiere gestionar un **canal de respaldo independiente**, recomendando **internet satelital tipo Starlink**, que permita mantener operación mínima cuando el operador principal presente indisponibilidades.

Agradezco la atención prestada y quedo atento a sus orientaciones.

Cordialmente,



Jhon Hader Rodriguez Perdomo
Contratista
Grupo Gestión Misional
ICBF Sede Regional Guaviare
Av. Colonizadores Nro. 23-106
Teléfono: 601 4377630 Ext. 880003
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **PÚBLICA**

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener información reservada del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF que interesa solamente a su destinatario. Si Usted no es el destinatario, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opciones contenidas en este mensaje o sus anexos no necesariamente corresponden al criterio institucional del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF. Si Usted es el destinatario, le solicitamos tener absoluta reserva sobre el contenido, los datos e información de contacto del remitente o a quienes le enviamos copia y en general la información del mensaje o sus anexos, a no ser que exista una autorización explícita a su nombre. Sitio web: www.icbf.gov.co

CONFIDENTIALITY NOTICE: This message and any attachments may contain confidential information from INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF of interest only to the recipient. If you are not the recipient, you must completely erase it from your system and notify the sender in any case refrain from disclosing it reproduce or use. It also warns that the options contained in this message or its attachments do not necessarily correspond to the institutional approach of INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF. If you are the recipient, we request you to have absolute secrecy about the content, data and contact information of the sender or to whom we sent back and general information message or its attachments, unless there is an explicit authorization to its name. Web site: www.icbf.gov.co