



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

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

Fecha Vie 20/02/2026 10:09

Para Paola Sabogal Valdes <Paola.Sabogal@icbf.gov.co>

Buenos días, estimada coordinadora,

Me permito informar que el **19 de febrero**, aproximadamente a las **11:45 a. m.**, un colaborador de la Regional 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 conmutación** 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 Rodríguez 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