



Bogotá, marzo 21 de 2018

Señores
Ministerio de Relaciones Exteriores
Atn. Dr. Elias Ancizar Silva Robayo
Secretario General
Calle 10 No 5 - 51 Palacio de San Carlos
Bogotá D.C.

Respetado doctor Silva,

De antemano quiero ofrecerle mis más sinceras disculpas en nombre de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB por la situación registrada el pasado 19 de marzo con el servicio de internet.

Una vez realizadas las investigaciones correspondientes, me permito informarle lo ocurrido:

El servicio se vio interrumpido a causa de una sobrecarga eléctrica que ocasionó una ruptura de nuestra fibra óptica. Para solucionarlo, de manera contingente, ETB redireccionó el tráfico afectado a un canal paralelo con salida a internet por medio de un operador internacional alternativo, proceso que mientras surgió el acople necesario de pruebas técnicas, trazabilidad, enrutamientos, ajuste de políticas, pruebas de conectividad y actualizaciones, entre otras, no permitió restablecer el servicio hasta no garantizar su óptimo funcionamiento.

Ante esta situación y como una de las acciones de mejora, ETB incluyó los servicios de datos de la Cancillería en un plan de monitoreo y seguimiento para identificar de manera preventiva cualquier eventualidad, ganando oportunidad en la gestión y buscando un tiempo de respuesta menor.

Adicionalmente, se confirmó con nuestros proveedores internacionales de internet, un cambio en las políticas de anuncios para las direcciones IP del servicio.

El día de hoy estaremos remitiendo al equipo técnico de la Cancillería la Matriz de escalamiento para soporte técnico actualizada en la cual podrá encontrar datos de contacto como nombre, número celular y correo electrónico de los diferentes niveles que apoyan la operación y a quienes podrá recurrir en caso de ser necesario.

De nuevo ofrecemos nuestras disculpas por los inconvenientes ocasionados ante este incidente de fuerza mayor y agradecemos la comprensión prestada en el proceso. Reiteramos nuestra disposición de seguir trabajando mancomunadamente para ofrecer las mejores soluciones de telecomunicaciones al servicio de nuestros ciudadanos.


Cordialmente,
María Teresa Blanco Bernal
Vicepresidenta Empresarial y Gobierno

