

IRUTA 100K

¡Conéctate y aprende!

Mesa de ayuda conectividad



La **BOGOTÁ**
que estamos construyendo

La mesa de ayuda estará disponible de lunes a domingo en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. para atender cualquier tipo de solicitud de información, trámite, queja o falla técnica que tengan los beneficiarios o sus acudientes sobre el **SERVICIO DE CONECTIVIDAD** de las tabletas entregadas por la Secretaría de Educación del Distrito. Esto significa que, si tu problema se relaciona con la operatividad de la tableta o con el funcionamiento de algún aplicativo o software instalado en ella, no podrá ser solucionado por esta mesa de ayuda.

Canales de Atención



Marca sin ningún costo desde tu Tablet o cualquier dispositivo móvil ETB al *777



Marca desde tu teléfono fijo en Bogotá o desde cualquier línea celular al 018000129477



Envía un correo electrónico a soportemovilSED@etb.com.co



Envía un mensaje a la línea WhatsApp 305 7777 704



A. Paso a paso para el uso de la línea *777 "Comunícate con ETB"

Ten presente que únicamente puedes marcar al *777 desde una línea móvil ETB.

Paso 1

Marca sin ningún costo desde tu Tablet o cualquier dispositivo móvil ETB al *777.

Paso 2

Tu llamada será atendida por un asesor.

Paso 3

El asesor encargado de atender tu solicitud solicitará que le indiques la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de identificación
- El número de teléfono de la SIM entregada por la Secretaría de Educación del Distrito.

El número de teléfono de la SIM lo puedes encontrar en el acta que te entregaron el día que recibiste la tableta.

En cualquier tipo de solicitud el asesor te informará el número de ticket radicado, y en caso de que no se dé solución durante la llamada, podrás hacer seguimiento a través de estos mismos canales de atención.

B. Paso a paso para el uso de la línea nacional 018000129477.

Paso 1

Marca desde tu teléfono fijo en Bogotá o desde cualquier línea celular al 018000129477.

Paso 2

Tu llamada será atendida por un asesor.

Paso 3

El asesor encargado de atender tu solicitud solicitará que le indiques la siguiente información:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Número de teléfono de la SIM entregada por la Secretaría de Educación del Distrito. El número de teléfono de la SIM lo puedes encontrar en el acta que te entregaron el día que recibiste la tableta.
- Un número de teléfono adicional o correo electrónico (opcional) para contactar en caso de ser requerido.

En cualquier tipo de solicitud el asesor te informará el número de ticket radicado, y en caso de que no se dé solución durante la llamada, podrás hacer seguimiento a través de estos mismos canales de atención.

C. Uso del Correo Oficial.

Puedes enviar un correo electrónico a soportemovilSED@etb.com.co, en el que nos expliques cuál es tu problema o inquietud sobre el servicio de conectividad.

Para una adecuada atención de tu caso, es fundamental que en el correo nos indiques la siguiente información:



- Nombres y apellidos de tu acudiente.



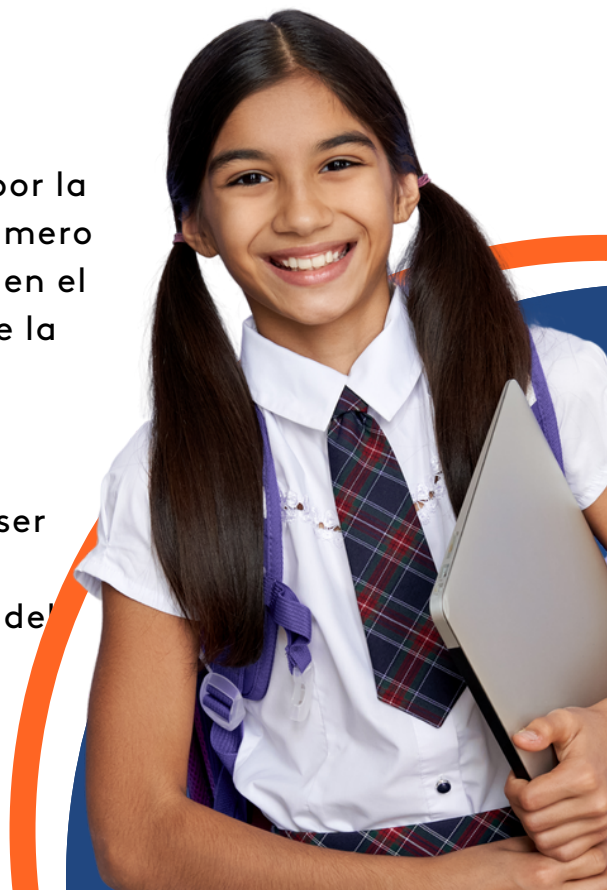
- Número de teléfono de la SIM entregada por la Secretaría de Educación del Distrito. El número de teléfono de la SIM lo puedes encontrar en el acta que te entregaron el día que recibiste la tableta.



- Número de teléfono donde te podamos contactar. Este número de teléfono debe ser diferente al número de teléfono de la SIM entregada por la Secretaría de Educación del Distrito.



- Nombre de tu colegio.



Teniendo completa la información antes mencionada, se te dará respuesta en 24 horas hábiles, comprendidas de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m.

D. Paso a paso para el uso de la línea WhatsApp 305 7777 704.

Puedes enviar un mensaje a la línea WhatsApp 305 7777 704, en el que nos expliques cuál es tu problema o inquietud sobre el servicio de conectividad.

Para una adecuada atención de tu caso, es fundamental que en el mensaje nos indiques la siguiente información:



- Nombres y apellidos de tu acudiente.
- Número de teléfono de la SIM entregada por la Secretaría de Educación del Distrito. El número de teléfono de la SIM lo puedes encontrar en el acta que te entregaron el día que recibiste la tableta.
- Número de teléfono donde te podamos contactar. Este número de teléfono debe ser diferente al número de teléfono de la SIM entregada por la Secretaría de Educación del Distrito.
- Nombre de tu colegio.

Teniendo completa la información antes mencionada, se te dará respuesta en 24 horas hábiles, comprendidas de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m.



WIRUTA 100K ¡Conéctate y aprende!

Secretaría de Educación del Distrito
Avenida El Dorado No. 66 - 63
Teléfono (60+1) 324 10 00
Bogotá D.C. - Colombia

www.educacionbogota.edu.co



@Educacionbogota



Educacionbogota



/Educacionbogota



@educacion_bogota



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

