



¡Conéctate y aprende!

2023 Trámite  
Para reposición de  
**TARJETAS  
SIM**



La **BOGOTÁ**  
que estamos construyendo



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN



El tipo de trámite de reposición de una tarjeta SIM depende del motivo por el cual se requiere una nueva SIM:

### Motivo Robo

Cuando el beneficiario ha sido víctima de hurto de la SIM deberá tramitar el respectivo denuncia ante la autoridad competente. Este denuncia es requisito para que el pago de la nueva SIM sea asumido por la Secretaría de Educación del Distrito.

### Motivo Pérdida o Daño

Cuando el beneficiario haya perdido o dañado su SIM, deberá asumir el costo de una nueva, equivalente a SIETE MIL pesos IVA incluido.

## A. Paso a paso cuando el motivo es Robo

### Paso 1

Tu acudiente debe reportar a la mesa de ayuda el robo de la SIM. Las líneas de atención de la mesa de ayuda son las siguientes:

### 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](mailto:soportemovilSED@etb.com.co)



Envía un mensaje a la línea WhatsApp 305 7777 704

## Paso 2

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.
- Documento soporte del denuncia por robo
- Un número de teléfono adicional o correo electrónico (opcional) para contactar en caso de ser requerido.

## Paso 3

El asesor te informará el número de ticket radicado que deberás anotar y recordar para hacer seguimiento al caso.

## Paso 4

Una vez aprobada la solicitud de reposición robo, la mesa de ayuda se comunicará con tu acudiente al teléfono de contacto que informaste, para coordinar fecha y lugar de la entrega de la nueva SIM, los puntos de entrega serán:

- Institución Educativa del estudiante.
- Stand ubicado en la Secretaría de Educación del Distrito  
- Av. El Dorado # 66 - 63.

## B. Paso a paso cuando el motivo es Daño o Pérdida.

### Paso 1

Tu acudiente debe reportar a la mesa de ayuda el daño o pérdida de la SIM. Las líneas de atención de la mesa de ayuda son las siguientes:

### 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](mailto:soportemovilSED@etb.com.co)








Envía un mensaje a la línea WhatsApp 305 7777 704



## Paso 2

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.
-  Documento soporte del denuncia en caso de pérdida.
-  Un número de teléfono adicional o correo electrónico (opcional) para contactar en caso de ser requerido.

## Paso 3

El asesor te informará el número de ticket radicado que deberás anotar y recordar para hacer seguimiento al caso.

## Paso 4

Una vez aprobada la solicitud de reposición por daño o pérdida, la mesa de ayuda se comunicará con tu acudiente al teléfono de contacto que informaste, para coordinar fecha y lugar de la entrega de la nueva SIM, los puntos de entrega serán:

- Institución Educativa del estudiante.
- Stand ubicado en la Secretaría de Educación del Distrito - Av. El Dorado # 66 - 63.

# 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](http://www.educacionbogota.edu.co)



@Educacionbogota



Educacionbogota



/Educacionbogota



@educacion\_bogota



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN

