

ABC

Aprende, benefíciate, conéctate

Conexión

Bogotá
me conecta

SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL

Una solución

eTb





Este ABC proporciona información en tres pasos sobre el programa "Conexión Social", una estrategia de equidad que entrega internet fijo gratuito a 100.000 hogares vulnerables de Bogotá para reducir el "gasto en ciudad" y cerrar la brecha digital.

Los tres pasos son:

1

A de Aprende:
¿Qué es y qué recibes?

2

B de Benefíciate:
¿Quiénes pueden participar?

3

C de Conéctate:
¿Cómo me inscribo?

Paso 1.

A de Aprende: ¿Qué es y qué recibes?



¿Qué es Conexión Social?

Es un programa de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a cargo de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) y ejecutado por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), que entrega internet fijo con fibra óptica y gratuito a 100.000 hogares pobres y vulnerables de Bogotá. Busca reducir el “gasto en ciudad” y cerrar la brecha digital, garantizando el derecho a estar conectados. Este programa es 100 % gratuito (¡cero facturas!) durante toda la vigencia del convenio.

¿Cuánto dura el convenio?

Inicia en noviembre de 2025 y garantiza el servicio hasta marzo de 2028.

¿Qué pasa cuando termine la vigencia del programa?

Todo el servicio es cubierto por la Secretaría Distrital de Integración Social hasta marzo de 2028. Como usuario puede decidir si desea continuar con el servicio después de la fecha de culminación del apoyo.

¿Solo es el servicio de internet gratuito?

El beneficio no es solo la conexión a internet, es una llave para el estudio y el trabajo, nosotros lo llamamos Canasta Digital que tiene:

- Conectividad: internet de Fibra Óptica de 25 Mbps con navegación gratuita las 24 horas. Incluye herramientas de Control Parental y Ciberseguridad para proteger a los menores en casa.
- Educación: acceso exclusivo a una Plataforma EDTECH para formación en habilidades digitales.
- Equipos: entrega de 9.700 computadores portátiles a los hogares más vulnerables que cumplan criterios específicos de uso y formación.

¿Debo pagar el servicio?

El servicio es totalmente gratuito, cubre la instalación, prestamos de equipos y la gestión del servicio en general, el costo del programa está cubierto por la Secretaría Distrital de Integración Social, no es necesario cancelar ningún valor. ETB hace la conexión total para la prestación del servicio de internet.

Importante: los equipos que se instalan en el hogar son en comodato, esto quiere decir que al final del servicio se deben devolver a ETB. ¡Cuídalos!

¿Qué velocidad de internet voy a recibir?

El programa entrega internet fijo en fibra óptica ilimitado con una velocidad de 25 megabytes (Mb), esta es una velocidad simétrica, es decir, la misma velocidad de subida y de bajada en la que se podrán conectar hasta 15 equipos.

¿Los computadores portátiles son para todos?

No, se entregarán a los hogares más vulnerables que cumplan criterios específicos de uso y formación.

Paso 2.

B de Beneficiate: **¿Quiénes pueden participar?**

¿Quiénes son los beneficiarios?

El programa está dirigido a hogares que cumplen con las siguientes condiciones (¡debes cumplir con TODAS!):

Requisito	Detalle
Sisbén IV	Clasificados en los grupos A1 hasta C9.
Estrato	Viviendas de estrato 1 y 2.
Cobertura	El hogar debe tener viabilidad técnica de fibra óptica de ETB.

¿Qué pasa si ya tengo internet con otro operador?

El programa busca reducir el "gasto en ciudad" de los hogares. La persona que ya cuenta con un servicio de internet fijo activo con otro operador no puede acceder al programa.

Sin embargo, si otro integrante mayor de edad del hogar sí cumple con los requisitos y no tiene o ha tenido servicio en los últimos 6 meses, esa persona podría firmar y activar el servicio, siempre que haga parte activa del hogar.



¿El servicio queda a mi nombre o al nombre del programa?

El servicio queda a nombre de la persona que firma el contrato con ETB.

¿Puedo postularme si no aparezco en la lista focalizada?

Puede postularse, pero es importante que como usuario conozca que será validada la información para determinar la viabilidad y el cumplimiento de requisitos para ser beneficiaria o beneficiario.

¿Puedo cancelar el servicio durante el programa?

El servicio no tiene cláusula de permanencia, es decir, que no queda obligado a mantener el servicio después del programa.

¿Qué pasa si me mudo?

¿Puedo llevarme el servicio a otra dirección?

Dependerá de si la nueva ubicación de su hogar está en estrato 1 o 2 y de si ETB garantiza cobertura.



Paso 3.

C de Conéctate: ¿Cómo me inscribo?

Conexión
SOCIAL Bogotá
me conecta

Puedes ir presencialmente a las unidades operativas que cuentan con punto físico de inscripción o podrás recibir una llamada por parte de ETB, que se encargará de realizar la inscripción del hogar al programa.

Si no ha sido contactado por ETB vía telefónica, por mensaje de texto o por mensaje WhatsApp, puede acercarse a las unidades operativas de la Secretaría Distrital de Integración Social que se han priorizado para validar la información, resolver inquietudes y realizar la inscripción al programa.

Vamos a ir aumentando los puntos de atención, los cuales se irán informando por los canales oficiales de la entidad. O llama al **601 371 4000 opción 4**, en la que podrás realizar la gestión directamente con ETB".

¿Dónde puedo ir presencialmente para inscribirme?

En esta primera fase priorizamos las localidades de Bosa, Kennedy y Suba, donde se identificaron hogares pobres y vulnerables con mayor brecha digital. Si vives en estas localidades puedes ir a:



En Bosa

- Centro de Desarrollo Comunitario (CDC) Porvenir
Carrera 100 # 52-24 Sur.
Horario: lunes a viernes,
8:00 a. m. - 4:30 p. m.

- Super Cade Bosa
Cl. 57R Sur # 72D-12

En Kennedy

- Centro de Desarrollo Comunitario (CDC) Bellavista
Calle 38 Sur # 94 C 29.
Horario: lunes a viernes,
8:00 a. m. - 4:30 p. m.

- Centro de Desarrollo Comunitario (CDC) Britalia
Carrera 80 # 43 - 43 Sur

- Super Cade Américas
Av Carrera. 86 #43-55 Sur

En Engativá

- Centro Día Casa de la Sabiduría Cerezos
Carrera 87A # 88-20

- Comedor Comunitario Laureles
Calle 63F # 113A-16

- Centro Día Casa de la Sabiduría Luz de Esperanza
Calle 63L # 124-38

Horario de atención:
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Importante:

Si vives en otra localidad de Bogotá, la expansión a tu zona se realizará de forma paulatina, los anuncios de lanzamientos de instalación en nuevas localidades se realizará por los canales oficiales de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Recuerda:

el trámite es directo, sin costo y sin intermediarios.

En Rafael Uribe Uribe

- Centro de Desarrollo Comunitario (CDC) Colinas
Carrera 13 B # 31G-40 Sur
Horario: Lunes a viernes,
8:00 a. m. - 4:30 p. m.
- Cade Santa Lucía
Av. Caracas # 41B-30 Sur

En San Cristóbal

- Centro de Desarrollo Comunitario (CDC) La Victoria
Calle 37 BIS B Sur # 2-81 ESTE
Horario: Lunes a viernes,
8:00 a. m. - 4:30 p. m.
- Super Cade 20 de Julio
Cra. 5A # 30D-20 Sur

En Ciudad Bolívar

- Cade Los Luceros
Cl. 69A Bis Sur #17D-38

En Tunjuelito

- Salón Comunal Isla del Sol
Calle 67b No. 63 - 27 Sur
- Salón Comunal San Carlos Tunjuelito
Diagonal 50 A # 18 - 48 Sur
- Subdirección Local de Tunjuelito
Diagonal 47A # 53B - 27 Sur

Importante:

Si vives en otra localidad de Bogotá, la expansión a tu zona se realizará de forma paulatina, los anuncios de lanzamientos de instalación en nuevas localidades se realizará por los canales oficiales de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Recuerda:

el trámite es directo, sin costo y sin intermediarios.

En Santa Fe

- Subdirección local de Santa Fe La Candelaria
Carrera 2 # 3-10
Barrio Lourdes
Horario: Lunes a viernes,
8:00 a. m. - 4:00 p. m.

Importante:

Si vives en otra localidad de Bogotá, la expansión a tu zona se realizará de forma paulatina, los anuncios de lanzamientos de instalación en nuevas localidades se realizará por los canales oficiales de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Recuerda:

el trámite es directo, sin costo y sin intermediarios.



¿Qué necesito para inscribirme?

Solo debes presentar tu cédula de ciudadanía y tener una copia de un recibo de servicio público del hogar en el que vives.

¿Debo estar presente en la instalación? ¿Puedo dejar a alguien?

Durante la instalación debe encontrarse en el domicilio una persona mayor de edad que pertenezca al hogar, según la conformación registrada en el Sisbén. No se aceptan personas externas ni terceros que no hagan parte del hogar focalizado.

¿Quién debe firmar el servicio?

La firma debe realizarla un adulto, mayor de edad que haga parte del hogar registrado en el Sisbén.

Esta persona no debe tener ni haber tenido servicio de internet fijo con otro operador en los últimos 6 meses. En caso de que el titular actual del hogar tenga o haya tenido un servicio reciente, otro integrante mayor de edad del mismo hogar puede firmar la documentación.



¿Cuánto tarda la instalación una vez que me contacten?

Al día siguiente de la validación de requisitos y la firma de la documentación se realizará el agendamiento para la instalación, contando con la disponibilidad de acuerdo a las franjas autorizadas para el programa AM (7:00 a. m. - 12) o PM (1:00 p. m. - 5:00 p. m.)

¿Puedo cambiar la fecha o la hora de la instalación?

Debe cancelar y reagendar una nueva cita con ETB.

¿Qué pasa si la persona que va a realizar la conexión no logra

hacer la instalación por motivos técnicos en mi vivienda?

ETB definirá si la vivienda cumple con las condiciones para reprogramar la instalación o si debe notificar a Integración Social la imposibilidad de hacer la conexión. En caso de que no haya posibilidad de hacer la conexión definitiva, el hogar no podrá acceder al servicio.

Conexión SOCIAL

Bogotá
me conecta