



La educación  
es de todos

Mineducación

# Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 para beneficiarios @ICETEX

## Preguntas frecuentes sobre el #PlanDeAuxiliosEducativos Coronavirus COVID-19 para usuarios de ICETEX

**Intento comunicarme al teléfono 01 8000 916 821 para aplicar a uno de los beneficios del Plan de Auxilios Educativos pero no contestan.**

**Respuesta:** Para comunicarte con nosotros a través de esta línea, debes marcar desde un teléfono fijo que tenga habilitado la salida de llamadas 018000. Ten en cuenta que la solicitud para acogerse al #PlanDeAuxiliosEducativos, debes hacerla únicamente vía telefónica a nivel nacional al 01 8000 916 821 o en Bogotá al 7467018 de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m. ¡Estamos muy pendientes de ti para poder guiarte en tu proceso de solicitud!

**¿Si yo tengo amortización siendo mediano plazo, me alargan la deuda un año más de lo que tengo ahorita pero las cuotas me quedan más bajitas y los intereses me los cobrarán igual?**

**Respuesta:** Si deseas acogerte al beneficio “Ampliación de plazos en los planes de amortización” y cuentas con un crédito a mediano plazo, ten en cuenta que la amortización se ampliará hasta en el doble del período inicial de pagos. La reducción de intereses solo aplica para el 2do. auxilio y solo puedes elegir uno de los que se están ofreciendo y al extender tu plan de pagos, el valor de tus cuotas será más bajas que las del plan de pagos actual.

Por favor comunícate con ICETEX vía telefónica para poderte brindar más información y guiarte en el proceso.

**¿Qué pasa que no puedo comunicarme al teléfono de Bogotá?**

**Respuesta:** Estamos recibiendo un flujo de llamadas más alto de lo normal. Seguiremos trabajando para que cada vez más colombianos se acojan a uno de los beneficios del #PlanDeAuxiliosEducativos Coronavirus COVID-19.

Teniendo en cuenta el alto flujo de llamadas ¿Qué tal si intentas comunicarte entre las las 7 y 8 a.m.? A esta hora las líneas están más descongestionadas. Agradecemos tu comprensión.

**¿A partir de cuándo se puede acceder al plan de auxilios?**

**Respuesta:** La solicitud para acogerse al #PlanDeAuxiliosEducativos Coronavirus COVID-19 para beneficiarios del @ICETEX, puedes hacerla únicamente vía telefónica llamando a nivel nacional al 01 8000 916 821 o en Bogotá al 7467018 de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m. Podrás solicitar tu beneficio hasta que finalice la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica.



La educación  
es de todos

Mineducación

## **Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 para beneficiarios @ICETEX**

**¿Para los que pertenecemos al programa Ser Pilo Paga o hay beneficios?**

**Respuesta:** Recuerda que nosotros somos administradores de estos fondos y hasta el momento ninguna entidad que los financia ha autorizado giros de sostenimiento adicionales a los ya establecidos. Sin embargo, hemos consultado a las entidades, dueñas de los fondos para ver si esto puede ser posible. Te invitamos a estar muy atento a nuestra página web y redes sociales donde compartiremos cualquier novedad al respecto.

**Adicional a las líneas telefónicas de atención, y en caso de saturación de las mismas, ¿existe un correo electrónico para enviar la solicitud?**

**Respuesta:** Por el momento solo contamos con la línea telefónica exclusiva, a la que se accede a través de los números 01 8000 916 821 en todo el país y 7467018 en Bogotá y de acuerdo con la evaluación de la situación particular de cada solicitante, se te orientará sobre la medida que mejor aplica para tu caso particular.

**Para las facturas de abril 2020 que ya han sido expedidas, ¿puedo solicitar que se me aplique esta(s) medida(s) sobre/a partir de la cuota de abril?**

**Respuesta:** Puedes realizar la solicitud a través de las líneas telefónicas 01 8000 916 821 en todo el país y 7467018 en Bogotá de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m.

**Acerca del numeral 1, a lo largo del periodo extraordinario de gracia, ¿cuál es la tasa de interés que aplica? ¿solo el IPC?**

**Respuesta:** Durante el período de gracia aplicará la misma tasa que tiene tu crédito en la actualidad, según se plantea en el alivio "Período de gracia en cuotas de créditos vigentes" disponible para todos los usuarios con obligaciones vigentes o para aquellos que apenas inician la realización de sus pagos. Quienes se acojan a esta medida no pagarán las cuotas pactadas en las fechas previstas, sino que su plan de pagos se ampliará en el mismo número de meses o de cuotas en que se aplique el auxilio.

**Si quiero hacer abonos extraordinarios durante las medidas de emergencia, ¿se abonará automáticamente a capital el 100% del pago? ¿Cuál es el procedimiento que debo hacer para garantizar que así sea?**

**Respuesta:** Para el auxilio 1 (Período de gracia o suspensión de pago de cuota) el abono se aplicaría directamente a capital, para los otros auxilios (2 y 3), el abono se aplicaría a cuotas pendientes y el resto a capital, no es necesario que se haga una solicitud específica para que el valor abonado vaya directamente a capital.



La educación  
es de todos

Mineducación

## **Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 para beneficiarios @ICETEX**

**Acerca del numeral 3, artículo 1, ¿Cuál tasa de interés les aplicará para la ampliación de plazos en los planes de amortización? ¿solo el IPC?**

**Respuesta:** Para este beneficio, aplica la misma tasa de interés que tiene el crédito en la actualidad, según se plantea en el auxilio “Ampliación de plazos en los planes de amortización”, medida que puede ser solicitada por cualquier usuario con crédito vigente. Si tienes un crédito a mediano plazo, la amortización se ampliará hasta el doble del período inicial de pagos y si para largo plazo, la amortización se ampliará hasta el 50% del plazo original. La reducción de tasa de interés al IPC 3.8% aplica solo para el auxilio 2.

**¿El Plan de Auxilio, contempla suspensión del pago durante la duración de las medidas sin sumar intereses corrientes?**

**Respuesta:** Para el auxilio 1 “Período de gracia en cuotas de créditos vigentes” se mantendrán las tasas de interés del crédito adquirido, pero se suspenden los pagos durante el tiempo que dure la declaratoria de la emergencia. La reducción de tasa de interés al IPC aplica solo para el auxilio 2. ¡Contáctanos a través de los números 01 8000 916 821 en todo el país y 7467018 en Bogotá para poder guiarte en la solicitud de uno de los beneficios del #PlanDeAuxiliosEducativos para beneficiarios de ICETEX!

**Los usuarios con obligaciones del ICETEX en CISA, ¿les aplica algún alivio del decreto?**

**Respuesta:** Las obligaciones que fueron vendidas a CISA en el año 2017 no hacen parte de este programa dado que el acreedor de éstas es CISA no ICETEX.

**¿Cómo hago para adquirir estos beneficios?**

**Respuesta:** Ten en cuenta que solo podrás acceder a uno (1) de los beneficios el cual será otorgado según la valoración del nivel de vulnerabilidad, con prioridad para personas con discapacidad, quienes hayan perdido el empleo o hayan contraído enfermedades asociadas al COVID-19. Como mujeres cabeza de hogar, en estado de embarazo, así como otras situaciones de especial interés. Para solicitar tu auxilio, comunícate a la línea exclusiva a través de los números 01 8000 916 821 en todo el país y 7467018 en Bogotá de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m.

**¿Cuál es la tasa del IPC que aplicará para el plan de auxilio?**

**Respuesta:** La tasa IPC es equivalente a 3,80%. Si deseas solicitar uno de los beneficios del #PlanDeAuxiliosEducativos, comunícate a la línea nacional 01 8000 916 821 o al 7467018 en Bogotá de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m.

**Si ya estoy con un plan de normalización ¿puedo aplicar a alguno de los alivios?**

**Respuesta:** Si tu acuerdo está dentro de un congelamiento que vence después de abril de 2020 y



La educación  
es de todos

Mineducación

## **Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 para beneficiarios @ICETEX**

no tienes obligación de pago vigente, no es posible acogerse a uno de los beneficios del #PlanDeAuxiliosEducativos. Pero si tu obligación presenta una refinanciación vigente y cuenta con un pago mensual y/o acuerdo de pago mensual en la actualidad, sí podrás acceder a uno de los auxilios. ¡Contáctanos al 01 8000 916 821 en cualquier parte del país o al 7467018 en Bogotá de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m. para guiarte!

### **Si aplazo el cobro de la cuota ¿se generará interés adicional? Esta opción ya existía antes!!!**

**Respuesta:** En ese caso se calcula el mismo interés, logrando un lapso de tiempo que reduce el valor de la cuota mensual mientras mejora la situación de crisis. ¡Contáctanos al 01 8000 916 821 en cualquier parte del país o al 7467018 en Bogotá de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m. para guiarte!

### **Si estoy en mora ¿Puedo acogerme a uno de estos beneficios?**

**Respuesta:** 1.1. Hola XXXX, si tienes saldos en mora entre 0-30 días, 31-90 días y más de 90 días puedes aplicar al auxilio 1 "Período de gracia en cuotas de créditos vigentes", disponible para todos los usuarios con obligaciones vigentes. Quienes se acojan a esta medida no pagarán las cuotas pactadas en las fechas previstas, sino que su plan de pagos se ampliará en el mismo número de meses o de cuotas en que se aplique el auxilio. ¡Contáctanos al 01 8000 916 821 o al 7467018 en Bogotá de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m. para poder guiarte!

### **Luego del vencimiento de las medidas, ¿los usuarios deberán abonar o pagar los intereses no pagados (durante la vigencia de las medidas) por la reducción del IPC?**

**Respuesta:** La obligación retorna a su liquidación normal según condiciones de la línea y los intereses no cobrados NO forman parte del nuevo saldo de la obligación. Si deseas acogerte a uno de los beneficios, por favor comunícate a la línea exclusiva a nivel nacional 01 8000 916 821 o en Bogotá al 7467018 de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m.

### **No quiero el auxilio que me dieron, no me sirve!!! ¿Qué puedo hacer?**

**Respuesta:** Hola xxxx, si el beneficio del #PlanDeAuxiliosEducativos que se te asigna con base en el análisis de tus características económicas y sociales no se ajusta a tus condiciones, puedes solicitar comunicarte con un agente telefónico a través de las mismas líneas para que te guíe

### **¿Por qué no se me aplicó el beneficio que solicité?**

**Respuesta:** Recuerda que si el auxilio no te fue aplicado puede deberse a que cuentas con una obligación en cartera castigada, o a que haces parte de algún fondo condonable. De igual forma, si ya cuentas con tasa de interés subsidiada, no es posible aplicar a la opción de auxilio con reducción de intereses. Ten en cuenta que el único medio para solicitar uno de los beneficios del #PlanDeAuxiliosEducativos COVID-19, es a través de línea nacional 01 8000 916 821 o en Bogotá al



La educación  
es de todos

Mineducación

## **Plan de Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 para beneficiarios @ICETEX**

7467018.

### **¿Puedo aplicar a otro auxilio que no sea el que me asigna el sistema?**

**Respuesta:** ¡Por supuesto! Esta opción se encuentra activa desde el 30 de marzo de 2020. Para solicitarla, debes esperar a que el sistema termine de indicarte las opciones planteadas según tu condición, y luego tomas la opción de hablar con un agente telefónico. Recuerda que todo esto lo puedes hacer únicamente a través de la línea nacional 01 8000 916 821 o en Bogotá al 7467018 de lunes a viernes 7 a.m. a 7 p.m. / sábados 8 a.m. a 6 p.m.

### **Imposible comunicarme a esos números que ustedes indican!!!!**

**Respuesta:** Agradecemos tu paciencia, estamos recibiendo un flujo de llamadas más alto de lo normal. Seguiremos trabajando para que cada vez más colombianos se acojan a uno de los beneficios del #PlanDeAuxiliosEducativos Coronavirus COVID-19. Teniendo en cuenta el alto flujo de llamadas ¿Qué tal si intentas comunicarte entre las las 7 y 8 a.m.? A esta hora las líneas están más descongestionadas. Agradecemos tu comprensión.

### **¿Cuánto se demora en aplicar el auxilio?**

**Respuesta:** Hola XXXX, una vez aceptado el beneficio del #PlanDeAuxiliosEducativos Coronavirus COVID-19 por parte del usuario, se aplicará luego de 48 Hrs.

### **¿Sobre qué cuota se verá reflejado el beneficio?**

**Respuesta:** En el caso del Auxilio No. 1 del #PlanDeAuxiliosEducativos “Interrupción de pagos” y No. 3 “Ampliación de plazos” aplica para la siguiente cuota facturada o proyectada, por ejemplo, si ya pagaste marzo aplicaría para el mes de abril. En cuanto al Auxilio No. 2 “Cambio de Tasa” aplicaría a partir de la siguiente cuota proyectada, es decir que no se modifican las cuotas facturadas ni en mora.