



Al contestar cite Radicado 20242210681438-E Id:  
5014518  
Folios: 10 Fecha: 2024-10-07 19:51:50  
Anexos: 0  
Remitente: PRESIDENCIA  
Destinatario: CAMARA DE REPRESENTANTES  
DE COLOMBIA

Bogotá D.C., 07 de octubre de 2024

Doctor  
**JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA**  
Secretario General  
Cámara de Representante  
[secretaria.general@camara.gov.co](mailto:secretaria.general@camara.gov.co)  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta Cuestionario Proposición No. 018 “Salud Mental” Radicado 20242410158243-R Id:5007809 del 03 de octubre de 2024.

Respetado Doctor Lacouture, cordial saludo.

De manera atenta y en atención al cuestionario, informamos lo siguiente:

**1. ¿El ICETEX tiene algún protocolo para identificar y monitorear posibles casos de afectación emocional o problemas de salud mental entre los estudiantes beneficiarios de créditos o becas?**

El ICETEX viene implementado diversas acciones para identificar y monitorear posibles afectaciones emocionales y problemas de salud mental entre sus beneficiarios. Desde 2018, en el marco de las mesas de transformación del ICETEX, junto a las organizaciones y plataformas estudiantiles, se empezó con la identificación de las afectaciones que pueden presentar los estudiantes de educación superior en Colombia, así como la posibilidad de contar con apoyo psicológico y orientación emocional.

A partir de 2021, en respuesta a la necesidad de un ICETEX con más sensibilidad y compromiso con el proyecto de vida de sus beneficiarios, se incluyó como parte integral del Plan Estratégico 2021-2024 el Proyecto “Comunidad ICETEX”, que busca consolidar una

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
📱 [icetex\\_colombia](#) 🎵 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📘 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📱 ICETEX 📧 [@ICETEX](#)

**Defensor del Consumidor Financiero**

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

red de apoyo para asesorar y acompañar a los estudiantes a lo largo de su trayectoria educativa. Este proyecto reconoce las situaciones personales y del entorno que pueden afectar psicosocialmente a los estudiantes, lo que ha llevado al diseño y adopción de las primeras acciones de atención en salud mental al interior de la Entidad.

Posteriormente, bajo el Acuerdo N.º 26 del año 2022, la Junta Directiva del ICETEX aprobó la “Política de Guía, Información y Acompañamiento: Comunidad ICETEX”, en la cual la entidad asumió un papel articulador en el proceso de acompañamiento de la atención psicosocial de los usuarios. En esta política se establece que se deben diseñar y desarrollar rutas de acción para los casos específicos de salud mental y atención psicosocial, en la cual la entidad definirá sus protocolos de identificación, recepción de información, contención emocional, remisión a las entidades con competencia médica o encargadas del proceso y finalmente seguimiento a los casos remitidos.

Las primeras intervenciones de salud mental realizadas bajo el proyecto de Comunidad ICETEX iniciaron en el año 2022, mediante estrategias para el fortalecimiento de habilidades socio emocionales a través de sesiones virtuales en las que participaron 1.234 beneficiarios del ICETEX, 111 colaboradores de la Entidad y 96 líderes de bienestar de Instituciones de Educación Superior. Estas actividades se desarrollaron en el marco de un Acuerdo Estratégico con *Coschool*.

De igual forma, desde esta fecha se han realizado contactos individuales en los casos que han sido reportados a través de los diferentes canales de comunicación con usuarios, con el propósito de evaluar situaciones de riesgo psicológico, brindar primeros auxilios emocionales y la referenciación a organizaciones especializadas en el tema.

Continuando con este enfoque, en el año 2023 se identificó la necesidad de contar con un operador especializado para atender los casos reportados, por lo cual se contrató a *EnTerapia*. A través de este contrato, se brindaban hasta tres consultas de apoyo psicológico a los beneficiarios del ICETEX y se logró atender a 490 usuarios mediante 909 consultas.

En 2024, se realizó una mesa técnica de bienestar emocional con diferentes entidades expertas en el tema, con el objetivo de diseñar estrategias y un plan integral para promover y atender la salud mental de nuestros beneficiarios, logrando como resultado la definición de una ruta de atención para el bienestar emocional, que identifica la población a atender, el tipo de atención a brindar, los actores que participan y los aliados en cada una de las tres etapas: antes, durante y después; tal como se detalla en la siguiente gráfica:

**Gráfica 1. Ruta de atención para el bienestar emocional**

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
📱 [icetex\\_colombia](#) 🎵 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



Fuente: Elaboración propia

Con esta ruta, la Entidad, bajo el proyecto Comunidad ICETEX, continuará generando alianzas con terceros para fortalecer la red de atención de los jóvenes en las tres etapas del tránsito por la educación superior, asegurando así que se apliquen modelos de atención adecuados a la población: Prevención, Promoción y Atención, y definirá los protocolos correspondientes.

## 2. ¿Existen mecanismos de intervención o apoyo emocional cuando se detectan señales de problemas de salud mental en los estudiantes financiados por el ICETEX?

En nuestro canal de atención Inbound, hemos capacitado hasta la fecha a 30 agentes del equipo de atención al usuario en primeros auxilios emocionales. Este enfoque tiene como objetivo contar con personal capacitado para la atención de llamadas, relacionadas con salud mental, y facilitar la remisión de los beneficiarios a las autoridades de salud competentes para su atención médica posterior.

En un segundo momento, cuando se identifican casos específicos que requieren atención especializada, estos son referidos a profesionales (Pisicólogos) del equipo de Comunidad ICETEX, quienes están capacitados en técnicas de contención emocional. Una vez que han brindado el apoyo necesario, estos profesionales se encargan de remitir al usuario a las autoridades de salud pertinentes, asegurando así que reciban la atención adecuada y oportuna.

## 3. ¿Cómo monitorea el ICETEX el rendimiento académico de los estudiantes que están vinculados a sus programas de crédito o beca?

El ICETEX no realiza seguimiento al rendimiento académico de sus beneficiarios, pues según el reglamento de crédito esta es una responsabilidad a cargo de las Instituciones de Educación Superior - IES.

Ahora bien, teniendo en cuenta la misionalidad de esta Entidad y la información de la cual dispone, en el año 2024, el ICETEX habilitó dos tableros de control, en los cuales cada Institución de Educación Superior puede consultar la siguiente información:

### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
 @icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

### Defensor del Consumidor Financiero

● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) ● Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
 defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel, y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

1. **Giros a IES:** balance de la IES respecto al total de créditos y número de giros realizados por ICETEX, el valor total al que ascienden dichos giros, rubros por los cuales se efectuaron los giros (matrícula, sostenimiento, entre otros), desagregación del valor de los giros realizados entre líneas propias del ICETEX y Fondos, el valor aportado por las IES en el marco del programa Contribución IES y U Solidaria, estadísticas relacionadas con niveles de formación, programas académicos y distribución de giros entre renovaciones y adjudicaciones.
2. **Cartera IES:** balance general de la cartera activa del ICETEX, distribuida entre etapa de estudio y amortización y rangos de mora, correspondiente a beneficiarios de su institución educativa.

Adicionalmente, las IES tienen acceso a la plataforma interna del ICETEX a través de la cual se gestiona la información de financiación de los estudiantes beneficiarios. En esta plataforma las IES pueden consultar a sus estudiantes y el estado en que se encuentra cada uno de ellos para cada periodo académico. Esta información constituye un insumo para que las IES realicen el seguimiento a los estudiantes e identifiquen aquellos que a pesar de ser beneficiarios del ICETEX, no están realizando sus renovaciones de manera periódica y por lo tanto, podrían estar presentando dificultades académicas y/o financieras.

Por otra parte, esta Entidad realiza seguimiento al giro de recursos de financiación, para que los beneficiarios los reciban de manera oportuna y ofrece alternativas integrales de normalización y/o refinanciación de cartera para los beneficiarios que lo requieren, las cuales se explican en detalle en la respuesta a la pregunta No. 7.

Por último, desde la Oficina de Planeación del ICETEX, se está trabajando actualmente en una metodología de identificación de deserción que tenga en cuenta los diferentes niveles de formación y tipo de línea de financiación a la que acceden los estudiantes.

**4. ¿El ICETEX tiene alguna forma de coordinación con las universidades o instituciones educativas para identificar problemas emocionales o casos de acoso escolar que puedan afectar el desempeño de los estudiantes?**

A la fecha, el ICETEX no cuenta con la implementación de este tipo de red que permita abordar el alcance que se cuestiona; sin embargo, dentro de la nueva ruta de atención de Bienestar Emocional, resultado de la mesa técnica celebrada en septiembre de 2024, se planteó la creación de una red con los programas de bienestar de las Instituciones de Educación Superior de todo el país. Esto permitirá a la Entidad fortalecer sus acciones en temas de bienestar emocional y brindar el acompañamiento necesario a los jóvenes durante su trayectoria académica.

**5. En relación con el caso del estudiante Sebastián Castellanos, ¿existió algún seguimiento o comunicación entre el ICETEX y la Universidad de los Andes en cuanto a su situación académica y emocional?**

En relación con la situación del estudiante Sebastián Castellanos, lamentablemente no se dispone de información que indique que se llevó a cabo un seguimiento o comunicación formal entre el ICETEX y la Universidad de los Andes respecto a su situación académica y emocional.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
📱 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 🌐 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

**Defensor del Consumidor Financiero**

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



**6. ¿El estudiante Sebastián Castellanos presentó alguna solicitud o queja formal ante el ICETEX relacionada con problemas académicos, emocionales o de presión económica? Si es así, ¿qué tipo de apoyo le brindó la entidad?**

Tras revisar las bitácoras de atención de todos los canales disponibles en la entidad, no se han encontrado registros de solicitudes por parte del estudiante Sebastián Castellanos relacionadas con situaciones académicas, emocionales o de presión económica. Las interacciones entre el estudiante Sebastián Castellanos y el ICETEX versaron sobre trámites administrativos de su crédito condonable, como se aprecia en las siguientes solicitudes radicadas:

CASO	FECHA	SOLICITUD
CAS-6853235-W7V1F6	8/03/2020	Buen día. Soy beneficiario de Generación E, y deseo adjuntar el certificado bancario para el giro del subsidio de sostenimiento. Gracias.
CAS-6927362-S0X6T3	24/03/2020	Usuario solicita matricula de cuenta bancaria, de acuerdo al soporte adjunto.
CAS-12488714-Q3P9G2	26/07/2021	Buen día Adjunto relación de reintegros realizados por la Universidad de los Andes de 31 de Agosto 2017 y 30 de Junio-2-7-12-14-21 Julio 2021 agradezco su colaboración con la recepción del correo, con este reporte quedamos al día.
CAS-15832324-W6F9M1	21/06/2022	Buen día Adjunto relación de reintegros realizados por la Universidad de los Andes del 19 al 31 de Mayo de 2022 agradezco su colaboración con la recepción del correo.
CAS-19740429-W8Z3Z9	3/11/2023	Buen día, Adjunto relación de reintegros realizados por la Universidad de los Andes el 1-31 de octubre 2023 agradezco su colaboración con la recepción del correo.

**7. ¿Qué protocolos tiene el ICETEX para intervenir en casos de estudiantes que manifiestan dificultades económicas severas, como la imposibilidad de cubrir sus gastos básicos, lo que podría afectar su bienestar emocional?**

Con el fin de brindar un servicio integral a los estudiantes, el ICETEX ofrece líneas de crédito sin pagos durante la época de estudios, con subsidios de sostenimiento y subsidios a la tasa, lo que permite el acceso y la permanencia en la educación superior para la población vulnerable. Asimismo, ofrece financiación para rubros de sostenimiento, destinada a estudiantes que necesiten cubrir gastos de mantenimiento, sustento o la adquisición de productos y servicios.

Ahora bien, en caso de que el beneficiario tenga un crédito con el ICETEX y presente dificultades durante la etapa de estudios, donde, por motivos de fuerza mayor, no pueda continuar estudiando y su crédito supere el número de aplazamientos permitidos según la reglamentación, puede presentar los soportes que justifiquen su situación para la consideración del comité de crédito, lo que permitirá la continuidad académica.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
 @ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

**Defensor del Consumidor Financiero**

● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) ● Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
 defensoria@defensoriasernarojas.com 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

Adicionalmente, el ICETEX cuenta con diferentes alternativas a las que los jóvenes pueden acudir cuando tienen dificultades en el pago de su crédito educativo, contempladas en el Reglamento de Recuperación de Cartera (Acuerdo 076 de 2021), entre las cuales se encuentran:

#### **Cartera al día:**

- **Ampliación de plazo:** es la posibilidad de extender el número de cuotas del último plan de pagos autorizado, con el fin de reducir el valor mensual a pagar, mejorando el flujo de caja de acuerdo con la capacidad de pago del usuario.
- **Prórroga:** es la interrupción temporal de pagos y se otorgará máximo por dos periodos de seis (6) meses cada uno, consecutivos o no.
- **Cambio de fecha límite de pago:** es la modificación de la fecha límite de pago de las cuotas mensuales.

#### **Cartera en mora:**

- **Suspensión del crédito educativo en época de estudios:** se entiende como el no paso al cobro del crédito educativo una vez terminado el programa académico o cuando el estudiante haya decidido no continuar con este y que se encuentre en situación de desempleo. La suspensión se otorgará por un periodo de seis (6) meses, prorrogables por seis (6) meses más.
- **Interrupción temporal de pagos:** es la interrupción temporal de pagos una vez terminado el programa académico y que no haya logrado vincularse laboralmente; se otorgará máximo por dos periodos de seis (6) meses cada uno, consecutivos o no durante esta etapa.
- **Refinanciación:** es la alternativa mediante la cual se modifica el plazo y el valor de la cuota inicialmente pactada, a fin de regularizar la totalidad de la obligación, siempre y cuando el crédito se encuentre en etapa de amortización y no haya alcanzado mora superior a 90 días en los últimos 6 meses. Se podrá conceder un plazo adicional al establecido en el plan de pagos vigente de hasta 48 meses.
- **Acuerdo de pago con condonación de intereses corrientes y moratorios para cartera con mora entre 31 y 90 días:** está dirigido a obligaciones que durante los últimos seis (6) meses no hayan utilizado otro instrumento de normalización de cartera con condonación de intereses y puede ser utilizado hasta tres (3) veces en etapa de estudios y hasta dos (2) veces en etapa de amortización.

#### **Obligaciones con mora superior a 90 días:**

##### **ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
📷 [icetex\\_colombia](#) 🎵 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

##### **Defensor del Consumidor Financiero**

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

- **Extinción:** consiste en el pago del total de la obligación en un plazo de un (1) mes. Se podrá conceder un descuento de intereses corrientes, mora y otros conceptos hasta del 80%.
- **Normalización:** alternativa mediante la cual el beneficiario cancela la totalidad del saldo vencido, en un plazo de hasta un (1) mes. Se podrá conceder un descuento de intereses corrientes, mora y otros conceptos hasta por el 70%.
- **Refinanciación:** alternativa mediante la cual se modifica el plazo y el valor de la cuota inicialmente pactada, a fin de regularizar la totalidad de la obligación.
- **Población en condiciones especiales:** se puede realizar condonación hasta del 100% de intereses corrientes y moratorios, para cartera castigada o con saldo total igual o inferior a 10 SMMLV.

**Cartera en cobro jurídico:** Pago del saldo total hasta en 48 meses dependiendo del monto del capital, contempla la condonación de intereses corrientes y moratorios.

**Políticas de Condonación Parcial de Capital.** Como parte del Plan de Desarrollo 2022-2026 'Colombia, potencia mundial de la vida' artículo Art. 128 Ley 2294 de 2023, autorizó al ICETEX para establecer "(...) una política integral de alivios e incentivos que contemplen beneficios de condonación parcial de capital por pago anticipado de la obligación crediticia, por riesgo de incobrabilidad, por excelencia académica y otras alternativas de compensación social (...)" Medidas que estarán sujetas a disponibilidad de recursos propios y del Gobierno Nacional. "(...) Esta política de alivios fue reglamentada mediante el Acuerdo 041 de 2023, habilitando medidas de condonación parcial de capital orientadas a:

- **Condonación parcial de capital para cartera de difícil recuperación:** Esta política está dirigida a los beneficiarios del ICETEX que presenten créditos de recursos propios, que se encuentren registrados como cartera de difícil recuperación, clasificada como cartera castigada, o pertenecientes a Fondos en Administración y/o Alianzas y se cataloguen como de difícil recuperación al contar con mora superior o igual a 361 días, quienes podrán acceder a realizar acuerdos de pago para lograr la extinción de la obligación. A través de esta medida se condonan entre el 60% y el 80% del capital y el 100% de los intereses vencidos corrientes y moratorios. Se Anexa acuerdo 041 de 2023, el cual establece las características de esta medida.

**8. ¿Qué medidas específicas toma el ICETEX cuando un estudiante no puede cumplir con los términos de la beca o crédito debido a circunstancias emocionales o de salud mental?**

Las líneas de crédito del ICETEX cuentan con la posibilidad de suspensiones temporales, las cuales se encuentran definidas en el reglamento de crédito de la Entidad o en los reglamentos operativos de los Fondos en Administración (Si es esta la línea de financiación en la que se encuentra el estudiante), sin que estas impliquen una pérdida en la continuidad de la financiación.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
📱 [icetex\\_colombia](#) 🎵 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

**Defensor del Consumidor Financiero**

📞 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

Ahora bien, cuando un beneficiario requiere plazos adicionales, dicha solicitud se analiza al interior de la Entidad como un caso especial.

Para los Fondos en Administración, cuando se presentan situaciones donde los estudiantes no pueden cumplir con los términos de las becas o créditos, debido a situaciones de fuerza mayor, como pueden ser afectaciones emocionales o de salud mental, las mismas se someten para análisis y consideración de plazos adicionales, por parte de la Junta Administradora del respectivo fondo.

Por otra parte, si la situación que presenta el beneficiario está relacionada con dificultades para el pago, el ICETEX ofrece las alternativas descritas en la pregunta anterior, de acuerdo con las características de cada caso.

Adicional a las alternativas de extensión de tiempos y normalización de cartera, la Entidad está trabajando en fortalecer la ruta de bienestar emocional ya descrita, la cual permitirá brindar una atención integral y oportuna a las diferentes necesidades y situaciones que enfrentan los beneficiarios.

**9. ¿El ICETEX tiene algún tipo de sistema de alerta temprana para identificar estudiantes en riesgo de abandono académico por causas relacionadas con problemas emocionales o de salud mental?**

Actualmente, el ICETEX no cuenta con un sistema de alerta temprana de posible abandono académico, pues no dispone de la información de rendimiento académico de los estudiantes; sin embargo, se está trabajando en la identificación de posibles riesgos de deserción a partir del comportamiento de renovaciones de créditos, los cuales podrían brindar alertas tempranas sobre abandono académico.

Adicionalmente, desde comunidad ICETEX se continuará trabajando en la ruta de bienestar emocional, descrita en la respuesta N°1, para que en articulación con los demás actores que participan en las diferentes etapas del proceso formativo, se puedan generar las alertas necesarias frente a problemas emocionales que conlleven a una posible deserción, para su atención oportuna por parte de los miembros de la red.

**10. ¿Existen procedimientos que promuevan la colaboración entre el ICETEX y las universidades para ofrecer apoyo psicosocial a los estudiantes que se encuentren en situaciones vulnerables?**

Actualmente, el ICETEX no cuenta con una red implementada que permita el alcance mencionado en la pregunta; sin embargo, como resultado de la mesa técnica de bienestar emocional celebrada en septiembre de 2024, se está planteando la creación de una red que integre los programas de bienestar de las Instituciones de Educación Superior - IES de todo el país. Esta iniciativa busca fortalecer las acciones del ICETEX en temas de bienestar emocional y brindar el acompañamiento necesario a los jóvenes a lo largo de su trayectoria académica.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📷 [icetex\\_colombia](#) 🎵 [@icetex\\_oficial](#) 📺 [@ICETEXTV](#) 📺 [/icetexcolombia](#) 📞 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

**Defensor del Consumidor Financiero**

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



La colaboración con las IES permitirá crear un sistema más robusto de apoyo psicosocial, facilitando la identificación de estudiantes en situaciones vulnerables y garantizando que reciban la atención adecuada. Este enfoque integral no solo busca prevenir problemas de salud mental, sino también promover un entorno educativo más saludable y resiliente para todos los beneficiarios.

**11. ¿Cómo maneja el ICETEX los casos de estudiantes que, por razones de salud mental o emocional, no pueden cumplir con los plazos o requisitos de condonación de créditos?**

En la actualidad, el ICETEX está trabajando en la ruta de bienestar emocional. Cuando los estudiantes no logran acreditar los requisitos de condonación (cuando su línea de crédito lo contempla), son trasladados al cobro y pueden acceder a las alternativas de pagos, normalización de cartera, o condonación parcial de capital e intereses explicadas en la pregunta No. 7.

Ahora bien, cuando el incumplimiento obedece a situaciones excepcionales, las mismas son analizadas como casos especiales, para considerar el posible otorgamiento de plazos adicionales u otras alternativas que atiendan las condiciones particulares del estudiante, tal como se explicó en la respuesta a la pregunta No. 8.

**12. ¿Se han reportado anteriormente casos de estudiantes que, debido a la presión financiera, han presentado situaciones de crisis emocional, y qué acciones se han tomado al respecto?**

En el año 2023, recibimos 24 casos asociados a temas emocionales y 18 casos en lo transcurrido del 2024.

Cada caso es analizado de manera particular teniendo en cuenta la línea de crédito (líneas propias de ICETEX, Fondos en Administración o Alianzas), para brindar alternativas de solución al estudiante. Por ejemplo, se han otorgado condonaciones parciales de capital y 100% de interés, se han ampliado los plazos de pagos, se han aprobado condonaciones aceptando la graduación de un programa diferente al inicialmente financiado (previa aprobación de la instancia correspondiente), entre otros.

En los casos donde los beneficiarios requieren atención médica, los mismos son remitidos al sistema de salud.

Cordialmente,



DINORAH PATRICIA ABADÍA MURILLO  
Presidente (E)  
Presidencia


**ICETEX**


● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
📍 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 📱 [@icetex\\_oficial](https://www.facebook.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

**Defensor del Consumidor Financiero**

📍 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

Revisó: María Victoria Camargo Cortés, Vicepresidencia Crédito y Cobranza 





Revisó: Rodolfo Giovanny Canchila, Jefe Oficina Comercial y Mercadeo 

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia)  [@icetex\\_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial)  [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV)  [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia)  ICETEX  ICETEX  [@ICETEX](https://twitter.com/ICETEX)

#### Defensor del Consumidor Financiero

 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)  Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
 [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)  601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

