

# Información de Trámite

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre Trámite</b>   | OTORGAMIENTO DE INFORMACIÓN ACADÉMICA DE CRÉDITO EDUCATIVO   |
| <b>Institución</b>  | MINISTERIO DE EDUCACIÓN, DEPORTE Y CULTURA   |
| <b>Descripción</b>  | Trámite orientado a personas que obtuvieron su crédito educativo con el Ex IECE, Ex IFTH y fueron colocados por el Banco del Pacífico con recursos del Estado y que actualmente se encuentran en etapa de desembolso y recuperación administrada por la Senescyt.  |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Personas beneficiarias de crédito educativo cuya cartera se encuentre bajo la administración del Banco del Pacífico con recursos del Estado o de la Senescyt, y para personas que obtuvieron su crédito a través del ex - IECE (Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo), actual Senescyt, cuya cartera actualmente se encuentra bajo administración del Banco del Pacífico S.A..</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Natural - Ecuatoriana.</p>   |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Registro, certificaciones o constancias.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Información relacionada a liquidaciones financieras</li><li>• Información y tablas de amortización</li><li>• Información relacionada al historial crediticio</li><li>• Información referente a notificaciones de incumplimiento académico</li><li>• Información relacionada con obligaciones académico</li></ul>  |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Número de cédula de identidad.</li></ol>  |
| <b>¿Cómo hago el trámite?</b>                                   | <p><b>Datos relacionados con liquidaciones financieras, tablas de amortización financiera e historial crediticio:</b></p> <p>Paso 1: A través del correo electrónico <a href="mailto:soportecredito@senescyt.gob.ec">soportecredito@senescyt.gob.ec</a>, el usuario debe solicitar la información referente a liquidación financiera, o información de tablas de amortización, o información del historial crediticio; para lo cual debe proporcionar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombres y apellidos completos.</li><li>- Número de cédula.</li><li>- Número de contrato.</li></ul> |

Paso 2: Una vez verificada la información financiera del beneficiario en los sistemas institucionales de la Senescyt, se emitirá respuesta a través del correo electrónico registrado con la información financiera solicitada. En el caso que el crédito se encuentre en una institución financiera, el usuario debe dirigirse a las agencia del Banco del Pacífico más cercana a solicitar la liquidación financiera.

Paso 3: Revisar respuesta emitida por correo electrónico.

#### **Información relacionada a las notificaciones de incumplimiento académico:**

Paso 1: El beneficiario en etapa de desembolso o recuperación, recibe la notificación de incumplimiento académico mediante correo electrónico.

Paso 2: A través del correo electrónico [soportecredito@senescyt.gob.ec](mailto:soportecredito@senescyt.gob.ec), el usuario debe solicitar la información de incumplimiento académico, para lo cual debe proporcionar la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Número de cédula
- Número de contratos

Paso 3: Senescyt verifica la información por incumplimiento académico del beneficiario en los sistemas institucionales. Una vez verificada la información por incumplimiento académico del beneficiario en los sistemas institucionales de la Senescyt, se emitirá respuesta a través del correo electrónico registrado, con el detalle del incumplimiento académico, recomendando el ingreso de la documentación en la plataforma de Servicios de Crédito Educativo.

Paso 4: Ingresar el número de identificación del beneficiario y el número de contrato.

Paso 5: Dar clic en el botón "Consultar".

Paso 6: Escoger el trámite a solicitar: "Desembolso", "Resoluciones" o "Información Académica".

Paso 7: Proporcionar la información correspondiente a la actualización de datos generales: direcciones domiciliarias, direcciones laborales, teléfonos fijos, móviles, y correos electrónicos de todos los intervinientes del contrato. Cargar los documentos faltantes en formato PDF (peso máximo de 2MB) solicitados en la notificación recibida, los cuales pueden ser según corresponda: notas, factura de elemento de estudio o título o certificado de egresado.

Paso 8: El beneficiario recibirá a través de correo electrónico la notificación de aceptación o rechazo de la documentación ingresada.

Paso 9: En el caso que la notificación es de aceptación, se elimina automáticamente el incumplimiento académico.

Paso 10: En el caso que la notificación es de rechazo, el beneficiario debe realizar nuevamente el proceso de ingreso de la documentación faltante en formato PDF.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

**¿Cuál es el costo del trámite?**

El trámite no tiene costo

**¿Dónde y cuál es el horario de atención?**

Canal Virtual:

Horario de atención todos los días 24/7:

- [soportecredito@senescyt.gob.ec](mailto:soportecredito@senescyt.gob.ec)
- <https://siau.senescyt.gob.ec/>

**Base Legal**

- [Acuerdo No. SENESCYT-2020-064 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SENESCYT](#). Art. 1.2.1.5.3 Administración de Servicios de Crédito Educativo; Atribuciones y responsabilidades, literales a), b), e), f),.

**Contacto para atención ciudadana****Funcionario/Dependencia:** Contacto de servicios**Correo Electrónico:** [consultas@senescyt.gob.ec](mailto:consultas@senescyt.gob.ec)**Teléfono:** 593-2 3934-300**Transparencia**

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 11  | 5                 | 101                   |
| 2025 | 10  | 2                 | 119                   |
| 2025 | 09  | 2                 | 0                     |
| 2025 | 08  | 2                 | 0                     |
| 2025 | 07  | 1                 | 172                   |
| 2025 | 06  | 0                 | 152                   |
| 2025 | 05  | 0                 | 191                   |
| 2025 | 04  | 0                 | 159                   |
| 2025 | 03  | 0                 | 46                    |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 02  | 0                 | 292                   |
| 2025 | 01  | 0                 | 261                   |
| 2024 | 12  | 1                 | 185                   |
| 2024 | 11  | 2                 | 145                   |
| 2024 | 10  | 1                 | 167                   |
| 2024 | 09  | 2                 | 0                     |
| 2024 | 08  | 2                 | 218                   |
| 2024 | 07  | 2                 | 229                   |
| 2024 | 06  | 2                 | 238                   |
| 2024 | 05  | 2                 | 0                     |
| 2024 | 04  | 2                 | 229                   |
| 2024 | 03  | 2                 | 364                   |
| 2024 | 02  | 2                 | 356                   |
| 2024 | 01  | 0                 | 1220                  |
| 2023 | 12  | 0                 | 923                   |
| 2023 | 11  | 0                 | 959                   |
| 2023 | 10  | 0                 | 1027                  |
| 2023 | 09  | 0                 | 1381                  |
| 2023 | 08  | 0                 | 923                   |
| 2023 | 07  | 0                 | 885                   |
| 2023 | 06  | 0                 | 842                   |
| 2023 | 05  | 0                 | 909                   |
| 2023 | 04  | 0                 | 840                   |
| 2023 | 03  | 0                 | 1058                  |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2023 | 02  | 0                 | 1293                  |
| 2023 | 01  | 0                 | 816                   |
| 2022 | 12  | 0                 | 828                   |
| 2022 | 11  | 0                 | 941                   |
| 2022 | 10  | 0                 | 981                   |
| 2022 | 09  | 0                 | 883                   |
| 2022 | 08  | 0                 | 1366                  |
| 2022 | 07  | 0                 | 2273                  |
| 2022 | 06  | 0                 | 327                   |
| 2022 | 05  | 0                 | 140                   |
| 2022 | 04  | 0                 | 317                   |
| 2022 | 03  | 0                 | 397                   |
| 2022 | 02  | 0                 | 365                   |
| 2022 | 01  | 0                 | 572                   |
| 2021 | 12  | 0                 | 369                   |
| 2021 | 11  | 0                 | 103                   |
| 2021 | 10  | 0                 | 0                     |
| 2021 | 09  | 0                 | 604                   |
| 2021 | 08  | 0                 | 210                   |
| 2021 | 07  | 0                 | 602                   |
| 2021 | 06  | 0                 | 977                   |
| 2021 | 05  | 0                 | 946                   |
| 2021 | 04  | 0                 | 939                   |
| 2021 | 03  | 0                 | 1319                  |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2021 | 02  | 0                 | 1123                  |
| 2021 | 01  | 0                 | 1214                  |
| 2020 | 12  | 0                 | 1158                  |
| 2020 | 11  | 0                 | 854                   |
| 2020 | 10  | 0                 | 923                   |
| 2020 | 09  | 0                 | 856                   |