



Hoja de preguntas frecuentes (FAQ) de Cancele su deuda 2025. (Spanish)

Nota: Para ser elegible para Cancele su deuda (Pay It Off) los padres que no tienen la custodia deben tener una deuda permanente con el Departamento de Servicios Sociales de la Ciudad de Nueva York (NYC DSS). Consulte la pregunta frecuente N.º 3 para obtener más información.

1. ¿Por qué recibí este volante?

Recibió este volante porque en el momento del envío, tiene una deuda de al menos \$1,000 por manutención infantil y al menos \$500 de esa deuda es con el gobierno de NYC/Departamento de Servicios Sociales (DSS). NYC está haciendo una oferta de tiempo limitado para ayudarlo a reducir la cantidad de deuda por manutención infantil.

2. ¿Cómo funciona este programa?

Desde el 3 de marzo de 2025 hasta el 14 de marzo de 2025, usted debe hacer un pago mínimo de \$500, y firmar y presentar el acuerdo de Cancele su deuda. Después, la Oficina de Servicios para el Sustento de Menores (OCSS) igualará su pago restándole la misma cantidad (hasta la cantidad que debe).

Este es un ejemplo:



EJEMPLO	El pago a Cancele su deuda hecho entre el 3 y el 14 de marzo de 2025	\$600
Más (+)	Cantidad igualada	\$600
Total (=)	El total de la cantidad de deuda con el gobierno/DSS reducida	\$1,200

3. ¿Qué significa deuda permanente con el Departamento de Servicios Sociales (DSS) de NYC?

Es la deuda de manutención infantil que se debe al DSS cuando un niño recibe ayuda económica y el padre/madre sin custodia se atrasa con los pagos según la orden del tribunal.

4. ¿Cómo puedo pagar?

Independientemente de la forma en que decida pagar, no podemos igualar un pago sin haber recibido un acuerdo firmado de Cancele su deuda. Es necesario tener un acuerdo individual por caso para recibir un crédito.

Existen cuatro maneras de pagar:

- 1) **En persona** con un cheque, tarjeta de crédito/débito o una orden de pago -
151 W. Broadway, 5th floor
New York, NY 10013
De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. (excepto los días festivos y fines de semana)

También puede visitar una de nuestras cinco oficinas del Tribunal de Familia de la OCSS y pagar con tarjeta de crédito/débito: <https://on.nyc.gov/contactocss>.

- 2) **En línea** usando la aplicación móvil de NYC ACCESS HRA Child Support:
www.nyc.gov/childsupportmobile
- 3) Envíe **por correo** un cheque o una orden de pago a -
OCSS. Pay It Off
PO Box 830
Canal Street Station
New York, NY 10013
- 4) **Llame al 929-252-5201** entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m. para hacer un pago por teléfono con tarjeta de crédito/débito.
 - Los pagos deben recibirse a más tardar el 14 de marzo de 2025 para recibir el crédito. Obtenga más información sobre cómo hacer un pago en <https://on.nyc.gov/paymentmethods>.
 - Presénte como se indica arriba junto con el acuerdo de Pay It Off.
 - Si son varios casos, envíe un pago individual por caso y un acuerdo por separado.
 - Haga los cheques a nombre de "NYS Child Support Processing Center".
 - Incluya la identificación de su caso de manutención infantil e indique "Pay It Off" (Cancele su deuda) en su pago.



NOTA: Los pagos que se reciban mediante un embargo (como del seguro de desempleo y el embargo del salario/orden de retención de ingresos (IWO)), una incautación o una intercepción de impuestos **no** se ajustarán.

5. ¿Por qué no califico para el programa si solo debo al padre con la custodia y no a DSS?

La OCSS solo tiene autoridad para reducir administrativamente una deuda con el gobierno/DSS.

Si solo tiene deudas que se le deben al padre con la custodia, no puede participar. La participación en un programa de mediación puede propiciar las conversaciones con el padre con la custodia para considerar una rebaja en la deuda. Consulte el volante de Servicios de mediación en nuestro sitio web: bit.ly/MediationBrochure.

6. ¿Qué sucede si no puedo pagar un mínimo de \$500?

Este programa específico le exige que pague un mínimo de \$500 aplicable a los atrasos para que pueda aprovechar esta oferta de tiempo limitado.

Sin embargo, si hace algún pago aplicable a su deuda de manutención infantil, se beneficiaría de otras maneras. Puede evitar otras acciones de cumplimiento si corresponde. Usted también puede inscribirse en el Programa de crédito para atrasos (Arrears Credit Program), que exige que pague su obligación mensual de manutención infantil ordenada por un tribunal por un año y al final recibe una reducción de deuda de \$5,000. Si se inscribe durante el período de Cancele su deuda, obtendrá una reducción más de hasta \$2,500. Puede obtener más información sobre este programa leyendo las preguntas frecuentes N.º 7 y 8 abajo.

7. ¿Qué es el Programa de crédito para atrasos?

El Programa de crédito para atrasos (ACP) le permite calificar para una reducción de la deuda de hasta \$5,000 para los atrasos del DSS asignados de manera permanente después de pagar con regularidad la cantidad total de su obligación ordenada por el tribunal durante un año completo (12 meses), empezando el día en que firma el acuerdo del Programa de crédito para atrasos. Puede calificar hasta por 3 años y reducir la deuda hasta \$15,000 en total.

Si se inscribe en el Programa de crédito para atrasos al mismo tiempo que participa en el de Cancele su deuda y se considera que es elegible, califica para una reducción más hasta de \$2,500 en la deuda con el gobierno de/DSS.

Este es un ejemplo:



EJEMPLO Los pagos se harán entre el 3 de marzo y el 14 de marzo de \$500
2025

Más (+)	Cantidad igualada	\$500
Más (+)	Acuerdo de crédito de atrasos firmado	\$2,500
Total (=)	Total aplicado para reducir la deuda con el gobierno/DSS durante el PIO	\$3,500

Y cada año, durante tres años, se reducirán hasta \$5,000 más de deuda cuando cumpla con el Programa de crédito para atrasos.

Para los padres sin la custodia con varias cuentas, se pueden aplicar los créditos para cada cuenta individual, según corresponda.

8. ¿Significa que puedo recibir otra reducción de \$2,500 en atrasos si me inscribo en el Programa de crédito para atrasos cuando firme Cancele su deuda?

Sí. La reducción de \$2,500 más de la deuda, por firmar un acuerdo con ACP durante Cancele su deuda ocurre de inmediato. Se necesita un año (12 meses) de pagos constantes y al corriente de la manutención infantil para recibir el crédito extra de hasta \$5,000 dólares al que califica al final del año. Ese año inicia en la fecha en que firme el acuerdo del Programa de crédito para atrasos. Puede calificar hasta por 3 años y ganar un crédito de \$15,000 en total.

9. ¿Puedo hacer más de un pago entre el 3 de marzo y el 14 de marzo de 2025? Por ejemplo, si pago \$1,000 en la 1.ª semana del programa y en la segunda semana del programa consigo otros \$1,000, ¿puedo hacer dos pagos?

Sí, puede hacer más de un pago entre el 3 y el 14 de marzo de 2025 siempre que los pagos se reciban antes del 14 de marzo de 2025 y que, en total, sean de más de \$500 ,y que usted haya firmado y enviado el acuerdo para cada pago antes de la fecha de finalización del programa. Consulte la pregunta frecuente n.º 4 para obtener instrucciones sobre cómo hacer pagos calificados.

10. ¿Cómo presento el acuerdo de Cancele su deuda o la solicitud para el Programa de crédito para atrasos?

Puede obtener una copia del Acuerdo de Cancele su deuda y presentarlo de la siguiente manera:

1. Descargue el acuerdo de Cancele su deuda en <https://nyc.gov/payitoff>. Es posible que lo haya recibido por correo.
2. Complete y firme la solicitud. Se exige un acuerdo individual **por caso** para recibir un crédito.
3. Presente el acuerdo y una copia de su identificación con fotografía de la siguiente manera:

Por correo electrónico a dcse.cseweb@dfa.state.ny.us, asegúrese de incluir su nombre, la identificación del caso y “Cancele su deuda” en el correo electrónico.

Por correo postal a:

OCSS. Pay It Off
PO Box 830
Canal Street Station
New York, NY 10013

Personalmente a:

151 W. Broadway, 4th floor
New York, NY 10013

De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., (excepto los días festivos y fines de semana)



Puede descargar la solicitud del Programa de crédito para atrasos en bit.ly/ArrearsCreditApp. Envíelo como se indica arriba junto con la solicitud de Cancele su deuda.



11. ¿Qué sucede si solo envío mis pagos y no completo un acuerdo?

No calificará para que se iguale su pago mediante Cancele su deuda sin un acuerdo firmado. Debe completar, firmar y devolver el acuerdo antes del 14 de marzo de 2025. Consulte la pregunta frecuente N.º 10.

12. ¿Cuánto debo?

Comuníquese con la OCSS para averiguar el saldo de su cuenta:

- **CORREO ELECTRÓNICO** dcse.cseweb@dfa.state.ny.us. Incluya su nombre completo y el número de caso de manutención infantil o la fecha de nacimiento en su consulta por correo electrónico.
- **PROGRAMA** una cita por teléfono con el encargado del caso de Servicio al Cliente con un correo electrónico a dcse.cseweb@dfa.state.ny.us. Asegúrese de dar su nombre, número de caso de manutención infantil o fecha de nacimiento, una descripción de sus preocupaciones, su teléfono y el mejor horario para comunicarnos con usted. Escriba “Requesting a Customer Service Appointment” (Solicitud de una cita de Servicio de Atención al Cliente) en el asunto del correo electrónico.
- **LLAME AL** 888-208-4485, la línea de ayuda de manutención infantil del Estado de Nueva York.
- **ENVÍE UN CORREO POSTAL** a OCSS, Pay it Off, PO Box 830, Canal Street Station, New York, NY 10013.
- **VISITE** 151 W. Broadway, 4th floor, New York, NY 10013 (de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., excepto los días festivos y fines de semana)

13. Si pago \$500, ¿cuánto recibiré de crédito aplicable a mi deuda?

Eso dependerá de su caso específico. Por ejemplo, si paga \$500, su deuda podría reducirse hasta por \$1,000 hasta la cantidad que debe. Los ejemplos de las preguntas frecuentes N.º 2 y 7 pueden ser útiles.

14. ¿Quién recibe el dinero si le debo a DSS y al padre con la custodia?

El dinero se distribuye según las reglas federales de distribución. Para obtener más información de su caso:

- **CORREO ELECTRÓNICO** dcse.cseweb@dfa.state.ny.us. Incluya su nombre completo y el número de caso de manutención infantil o la fecha de nacimiento en su consulta por correo electrónico. Una persona lo llamará o le contestará por correo.
- **PROGRAME** una cita por teléfono con el encargado del caso de Servicio al Cliente con un correo electrónico a dcse.cseweb@dfa.state.ny.us. Asegúrese de dar su nombre, número de caso de manutención infantil o fecha de nacimiento, una descripción de sus preocupaciones, su teléfono y el mejor horario para comunicarnos con usted. Escriba "Pay It Off Requesting a Customer Service Appointment" (Cancele su deuda. Solicitud de cita de Servicio al Cliente) en el asunto de su correo electrónico.
- **LLAME AL** 888-208-4485, la línea de ayuda de manutención infantil del Estado de Nueva York.
- **ENVÍE UN CORREO POSTAL** a OCSS – Pay It Off, PO Box 830, Canal Street Station, New York, NY 10013.
- **VISITE** 151 W. Broadway, 4th floor, New York, NY 10013 (de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., excepto los días festivos y fines de semana)

15. Si debo dinero a otro estado o condado, ¿todavía soy elegible para el programa?

No, el ajuste de este programa se limita al dinero que se debe al gobierno de NYC/Departamento de Servicios Sociales (DSS).

16. ¿Soy elegible para participar en el programa Cancele su deuda este año si participé en años anteriores?

Sí.

17. ¿Qué pasa si tengo una sentencia monetaria con intereses que debo pagar al DSS?

Si el capital principal de la sentencia monetaria que se debe al DSS de NYC sin intereses se paga en su totalidad, entonces la OCSS también eliminará todos los intereses que se deben.

18. Si pago totalmente al DSS del capital de la determinación monetaria principal de la deuda, ¿se eliminarán todos mis intereses?

Sí.

¿Tiene alguna condición médica o de salud mental o discapacidad? ¿Le dificulta esta condición entender este aviso o hacer lo que se pide? ¿Le impide esta condición obtener otros servicios de HRA? **Podemos ayudarlo.** Llámenos al 718-557-1399. También puede pedir ayuda cuando visite una oficina de la HRA. Según la ley, usted tiene derecho a pedir este tipo de ayuda.