

Contenido

1. OBJETIVO		2. ALCANCE			
Obtener el recaudo de los saldos vencidos de cartera mediante retención de ingresos con el fin de buscar la recuperación de la cartera de los créditos que estén en mora.		Inicia con la ubicación laboral de los beneficiarios que se encuentran en mora y son susceptibles de retención de ingresos y termina con la suspensión de la retención de ingresos por cancelación de los saldos vencidos o saldo total.			
3. DEFINICIONES					
• Retención de Ingresos: Mecanismo establecido en el Artículo 16 del Decreto Ley 3155 de 1968, que faculta al ICETEX para solicitar a las entidades empleadoras el descuento de los saldos vencidos de los beneficiarios o deudores solidarios de crédito. • SMLMV: Salario Mínimo Legal Mensual Vigente, decretado por el Gobierno Nacional.					
4. CONDICIONES GENERALES					
4.1. A través de la legalización del crédito con la suscripción de las garantías (pagaré, carta de instrucciones y/o contrato) tanto el beneficiario como el (los) deudor (res) solidario(s) aceptan en forma voluntaria las condiciones y políticas del ICETEX para el manejo de los créditos, las cuales hacen parte integral del Reglamento de Crédito Educativo y demás normas concordantes, comprometiéndose a cancelar el valor adeudado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado. 4.2. Una obligación podrá entrar a retención de ingresos, en cualquier momento para la recuperación de los saldos vencidos de los créditos que se encuentren en periodo final de amortización y se cuente con la información de ubicación laboral obtenida mediante diferentes fuentes de información del beneficiario y/o deudor solidario. 4.3. Una vez se haga efectiva la retención de ingresos con el primer descuento que realice la empresa, esta obligación no será sujeta de otro procedimiento de cobro. 4.4. La retención de ingresos se efectúa de acuerdo con los descuentos generados por la empresa retenedora a solicitud de ICETEX según los límites de deducciones establecidos por la ley. 4.5. La retención de ingresos podrá ser suspendida en caso de que el beneficiario o deudor solidario realice el pago del saldo vencido o cuando cancele el saldo total de la obligación. 4.6. En caso de que el valor a retener sea menor al propuesto por el ICETEX, se debe reliquidar al valor propuesto por la empresa y de esta manera hacer efectiva la retención de ingresos. 4.7. El proceso de Retención de Ingresos y el de Cobro Prejurídico no son excluyentes entre sí, sino complementarios. Tal es así que el beneficiario o deudor solidario puede comunicarse con nuestras líneas de atención con el fin de solicitar información o realizar un acuerdo de pago para suspender la Retención de Ingresos. 4.8. La proyección de cuotas por retención de ingresos no podrá exceder las 120 cuotas. 4.9. Las PQRS generadas de este proceso, serán atendidas por medio de la "Guía Atención de PQRS por Cobranzas" (G265).					
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
Convenciones:					
Actividad de control: 			Acuerdo de servicio: 		
No.	Descripción	Frecuencia / tiempo máximo	Responsable	Registro o evidencia de la actividad	Actividad de control / Acuerdo de servicio
1	Realiza la notificación a los beneficiarios o deudores solidarios, a partir de las obligaciones identificadas como susceptibles de retención de ingresos, informando sobre el inicio del proceso y las opciones de normalización de la obligación.	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Base de datos consolidada de los correos enviados	N/A
2	Proyecta el plan de pagos correspondiente.	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	N/A	N/A
3	Elabora la comunicación formal dirigida al empleador, con la respectiva instrucción para la aplicación de los descuentos y la consignación de los recursos a favor del ICETEX.	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Correo con la confirmación de la revisión realizada	
4	Verifica la integridad y consistencia de la comunicación frente a la información del sistema y de la base de datos, mediante de control dual establecido en la "Guía para la Gestión y Control del Proceso de Retención de Ingresos" (G326) .	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Correo con la confirmación de la revisión realizada	

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
5	Remite las cartas a las empresas correspondientes vía email o físico teniendo en cuenta el "Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas" (A8-1-04) .	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Correo de notificación	N/A
6	Recibe la carta y evalúa la viabilidad de implementar la retención de ingresos, con base en la capacidad de pago del beneficiario o deudor solidario. Así mismo, deberá informar oportunamente por correo electrónico cualquier novedad relacionada con la solicitud de retención.	Cada vez que se requiera.	Empresa	Correo de notificación	N/A
7	Verifica y analiza la información proporcionada, una vez recibida la respuesta del empleador ¿Es viable efectuar la retención? - No. Continúa con la actividad 8. - Si, por valor inferior al propuesto. Continúa con la actividad 9. - Si, por el valor propuesto. Continúa con la actividad 10.	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	N/A	N/A
8	Continúa el "Procedimiento Gestión de Cobro Pre Jurídico" (M4-2-01) . Fin del procedimiento.	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	N/A	N/A
9	Evalúa la posibilidad de ajustar la liquidación en caso de que el empleador informe la viabilidad de efectuar la retención por un valor inferior al inicialmente proyectado, considerando el tope máximo de cuotas señalado en la condición general 4.8 del presente documento. De ser procedente, continuar con el desarrollo de las actividades descritas en la "Guía para la Gestión y Control del Proceso de Retención de Ingresos" (G326) .	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	N/A	N/A
10	Ejecuta la retención de ingresos al beneficiario o deudor solidario.	Cada vez que se requiera.	Empresa	N/A	N/A
11	Consigna el dinero al ICETEX.	Cada vez que se requiera.	Empresa	N/A	N/A
12	Envía el soporte del pago, según las indicaciones dadas en la carta de retención.	Cada vez que se requiera.	Empresa	N/A	N/A
13	Recibe los soportes de pago de las empresas y valida contra las partidas contables de pagos ingresados a ICETEX ya sea por boletín en pesos o recibo único.	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Correo para validación y reporte al grupo de operaciones	✓
14	Concilia los soportes frente al boletín en pesos / recibo único conforme a la "Guía para la Gestión y Control del Proceso de Retención de Ingresos" (G326) , identifica partidas sin contabilizar y reporta al Grupo de Operaciones para su aplicación.	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Correo al Grupo de Operaciones con la identificación de los pagos para aplicación	✓
15	Verifica el estado del crédito hasta la cancelación total o normalización de la deuda, de manera que se le informe a la empresa mediante carta de solicitud para que se suspenda la retención de ingresos. "Guía para la Gestión y Control del Proceso de Retención de Ingresos" (G326) .	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Correo con la confirmación de la revisión realizada. Correo de notificación suspensión a las empresas	✓
16	Inicia las acciones de seguimiento correspondientes a las obligaciones que presentan retención de ingresos activa, con el fin de verificar su cumplimiento y evolución. "Guía para la Gestión y Control del Proceso de Retención de Ingresos" (G326) .	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Archivo de seguimiento "Base de datos general retención de ingresos". Base de datos consolidada de los correos enviados.	✓
17	Procede con la actualización de la Base de Datos General Retención de Ingresos "Guía para la Gestión y Control del Proceso de Retención de Ingresos" (G326) .	Cada vez que se requiera.	Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza	Base de datos general retención de ingresos	N/A
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS					
Nombre del documento			Código		
Procedimiento Gestión de Cobro Pre Jurídico			M4-2-01		
Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas			A8-1-04		
Guía para la Gestión y Control del Proceso de Retención de Ingresos			G326		
Guía Atención de PQRS por Cobranzas			G265		
Plan de Pagos			N/A		
Reglamento de Crédito Educativo			N/A		

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
--------------	--	---------	------------------------------------	--------	---------

Pagaré	N/A
Carta de Instrucciones	N/A
Contrato	N/A
Soporte de pago / recibo único	N/A
Boletín en pesos	N/A
7. ANEXOS	
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)	
7.2 OTROS	
N/A	

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
--------------	--	---------	------------------------------------	--------	---------

Anexos:

12. Diagrama M4-2-03 - Retención de ingresos - V14.png

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, jul 01 2026 12:47 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza migración del procedimiento a la nueva versión del (F100 Formato Procedimiento).

Se realiza la creación de la G326 - Guía para la Gestion y Control del Proceso Retención de Ingresos, con el propósito de consolidar en un único documento las siguientes guías: (G221 - Guía Identificación y Reporte de Pagos Retención de Ingresos, G286 - Guía Liquidación para la Retención de Ingresos, G287 - Guía Suspensión Retención de Ingresos, G297 - Guía de Seguimiento Retención de Ingresos, G304 - Guía Actualización Base de Retención de Ingresos)

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-07-03	14	Se realiza migración del procedimiento a la nueva versión del (F100 Formato Procedimiento). Se realiza la creación de la G326 - Guía para la Gestion y Control del Proceso Retención de Ingresos, con el propósito de consolidar en un único documento las siguientes guías: (G221 - Guía Identificación y Reporte de Pagos Retención de Ingresos, G286 - Guía Liquidación para la Retención de Ingresos, G287 - Guía Suspensión Retención de Ingresos, G297 - Guía de Seguimiento Retención de Ingresos, G304 - Guía Actualización Base de Retención de Ingresos)
2025-09-24	13	1.OBJETIVO - Se realiza el cambio de "Beneficiarios" por "Créditos" 3.DEFINICIONES - Se actualiza el concepto de "Retención de ingresos" 4.CONDICIONES GENERALES - En el punto 2 y el punto 5 se reemplaza "deudor" por "beneficiario". - En el punto 7 se complementa al deudor como "solidario" - Se crea condición general del punto 8 5.2. ACTIVIDADES Se inicia con la notificación directa al deudor sobre el inicio de la retención y las opciones de normalización (5.2.1), se incorpora control dual de integridad y consistencia con apoyo de la Guía G286 (5.2.4) y actualizan escenarios de respuesta del empleador en tres vías: no viable, valor inferior o valor propuesto (5.2.7-5.2.9). Se actualiza la validación de soportes para que se haga frente a boletín en pesos o recibo único (5.2.13), se establece la conciliación formal y reporte al Grupo de Operaciones como paso obligatorio (5.2.14) y la suspensión de retención se formaliza mediante carta con base en la Guía G287 (5.2.15). Se agregan dos novedades: la gestión de seguimiento a obligaciones con retención activa (5.2.16) y la actualización periódica de la base general de retenciones según la Guía G304 (5.2.17). 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL Se realiza actualización de esta sección
2023-05-31	12	Se ajusta el objetivo Se incluye en las condiciones generales la Guía atención de PQRS pro cobranzas (G265) En las actividades se actualiza la actividad 5.2.3., 5.2.6, 5.2.9, 5.2.19 y 5.2.21, se incluye la actividad 5.2.8
2023-03-22	11	Se adiciona una condicione general: - Las PQRS generadas de este proceso, serán atendidas por medio de la guía "Guía Atención de PQRSD por cobranzas" (G265) - Se relaciona documento en el punto 7
2022-04-25	10	- Se modifica el nombre de "Retención salarial" a "Retención de ingresos" - En objetivo, alcance y definiciones se modifica retenciones salariales por retención de ingresos en general en todo el documento. - En condiciones generales en la segunda condición se elimina el vencimiento de 90 días, en la condición número cinco se elimina la solicitud de la suspensión. - En la actividad 5.2.1. se eliminan los días de mora agregando los susceptibles para retención de ingresos. - Se incluye la actividad 5.2.3.de notificación mediante correo electrónico modificando la numeración de todo el documento. - En la actividad 5.2.6. se modifica imprime comunicaciones por genera comunicaciones. - En la actividad 5.2.10. y 5.2.19. se elimina la opción de la correspondencia en físico eliminando el procedimiento. - En seguimiento y control se incluye PDF y se elimina el correo de confirmación dejando la actividad del técnico administrativo profesional dirección de cobranza. Se incluye la revisión aleatoria de la base a reportar a cartera, el correo de validación y reporte de cartera. - Documentos relacionados, se elimina el acuerdo 015 de 2019 reglamento de cobranza, el acuerdo 003, 004. - Se elimina el procedimiento generación de correspondencia externa.

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones		Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
2020-9-7	9	Se incluye este texto				
		El proceso de Retencion salarial y el de cobro prejudicado nos son excluyentes entre sí, sino complementarias. Tal es así que el beneficiario o deudor puede comunicarse con nuestras líneas de atención con el fin de solicitar información o realizar un tipo de acuerdo de pago para suspender la Retencion salarial.				
2020-04-14	8	- En el alcance se realiza eliminación de la frase: o realización de acuerdo de pago - En las condiciones generales se elimina la primera regla y se crea una nueva. Se elimina la regla tercera y se a justan las reglas 5, 4 y 5. - En las actividades se elimina en al actividad 5.2.1 y que cuente con acuerdo de pago. - En seguimiento y control se adiciona la identificación de pago por retención salarial - En la documentos relacionados, se actualiza el acuerdo de Reglamento de cobranza de 2019 y se relaciona la guía G221 Guía identificación y reporte de pagos retención salarial				
2018-8-21	7	Se incluye actividad a controlar relacionada con la generación de las cartas de retención salarial dirigida a las empresas, está alineado con el riesgo operativo identificado, resultado de la auditoría Interna de calidad.				
2018-4-16	6	Se aclara en las actividades del procedimiento, que cuando el Técnico Administrativo recibe el soporte de pago, este pago se valida contra el archivo "Boletin pesos", y si es necesario se aclara el pago con la empresa que realiza la retención.				
2017-7-12	5	* Se aclara en el alcance, la terminación del procedimiento con: la suspensión de la retención salarial por cancelación de los saldos vencidos o saldo total o realización de acuerdo de pago. * Se elimina la condición general de "La Dirección de Cobranza debe contar con un funcionario para seguimiento retención salarial..." porque esta es una función normal de la Dirección de Cobranza que la realizan varios funcionarios. Se realizan actualizaciones de forma en las actividades del procedimiento.				
2016-6-27	4	Se modifica la redacción del alcance Se elimina la definición de firmas de cobranza Se eliminan las condiciones generales relacionadas con las Firmas de cobranza. Se crea la última condición general. En las actividades del procedimiento se modifican Firmas de cobranza por Técnico Administrativo o profesional de la Dirección de cobranza. Así como el detalle de las actividades debido a que la operación la toma el ICETEX.				
2014-12-19	3	- Se modifica el tiempo en el que entran las obligaciones a Retención salarial, pasa de 60 a 90 días. - Se modifican las actividades del procedimiento, de acuerdo con la nueva forma de realizarlas, incluyendo controles.				
-	2.0	-				
-	1.0	-				

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI