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

Contenido

1. OBJETIVO

Obtener el recaudo de los saldos vencidos de cartera mediante retención de ingresos con fin buscar la recuperación de la cartera de los créditos que estén en mora.

2. ALCANCE

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- El proceso de Retención de ingresos y el de cobro pre-jurídico no son excluyentes entre sí, sino complementarias. 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.
- La proyección de cuotas por retención de ingresos no podrá exceder las 120 cuotas.
- Las PQRS generadas de este proceso, serán atendidas por medio de la ["Guía Atención de PQRS por Cobranzas" \(G265\)](#)

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver Anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza

- 5.2.1. 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.
- 5.2.2. Proyecta el plan de pagos correspondiente.
- 5.2.3. 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.
- 5.2.4. 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 Liquidación para la Retención de Ingresos" \(G286\)](#).

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

5.2.5. Remite las cartas a las empresas correspondientes vía email o físico teniendo en cuenta el procedimiento "[Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas](#)" (A8-1-04).

Empresa

5.2.6. 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.

Técnico Administrativo – Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.7. Verifica y analiza la información proporcionada, una vez recibida la respuesta del empleador.

¿Es viable efectuar la retención?

- No. Continúa con la actividad 5.2.8.
- Si, por valor inferior al propuesto. Continúa con la actividad 5.2.9
- Si, por el valor propuesto. Continúa con la actividad 5.2.10.

5.2.8. Continúa el procedimiento "[Gestión de Cobro Pre Jurídico](#)" (M4-2-01). Fin del procedimiento.

5.2.9. 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 el punto (h) de las condiciones generales presente documento. De ser procedente, continuar con el desarrollo de las actividades descritas en la "[Guía Liquidación para la Retención de Ingresos](#)" (G286).

Empresa

5.2.10. Ejecuta la retención de ingresos al beneficiario o deudor solidario.

5.2.11. Consigna el dinero al ICETEX.

5.2.12. Envía el soporte del pago, según las indicaciones dadas en la carta de retención.

Técnico Administrativo - Profesional / Dirección de Cobranza

5.2.13. 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.

5.2.14. Concilia los soportes frente al boletín en pesos/recibo único conforme a la "[Guía Identificación y Reporte de Pagos Retención de Ingresos](#)" (G221), identifica partidas sin contabilizar y reporta al Grupo de Operaciones para su aplicación.

5.2.15. 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 suspensa la retención de ingresos. "[Guía Suspensión y Retención de Ingresos](#)" (G287).

5.2.16. 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 de Seguimiento Retención de Ingresos](#)" (G297).

5.2.17. Procede con la actualización de la Base de Datos General Retención de Ingresos "[Guía Actualización Base de Retención de Ingresos](#)" (G304).

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Elabora la comunicación formal de solicitud de retención de ingresos a las empresas (G286). (5.2.3)	Realizar la revisión de la base de datos de liquidaciones de retención de ingresos frente a la información registrada en el sistema, así como la verificación aleatoria de las cartas impresas o en formato PDF respecto a dicha información. (5.2.4)	<ul style="list-style-type: none"> • Correo con la confirmación de la revisión realizada 	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza
Identificación de pagos por retención de ingresos (G221). (5.2.14).	<ul style="list-style-type: none"> • Concilia los soportes frente al boletín en pesos/recibo único conforme identifica partidas sin contabilizar • Revisión de la base de datos a reportar al grupo de operaciones. • Reporte al Grupo de Operaciones para su aplicación. (5.2.15) 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo para validación y reporte al grupo de operaciones • Correo al Grupo de Operaciones con la identificación de los pagos para aplicación 	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Suspensión retención de ingresos (G287). (5.2.15).	Revisión de la base de datos de obligaciones susceptibles de suspensión de retención de ingresos frente a la información registrada en el sistema. (5.2.16)	<ul style="list-style-type: none"> Correo con la confirmación de la revisión realizada 	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza
Acciones de seguimiento. (G297). (5.2.16)	<ul style="list-style-type: none"> Mediante base de datos se realiza el seguimiento al estado de las retenciones solicitadas. Envío de correos a las empresas confirmando los pagos de las retenciones solicitadas y/o requiriendo los soportes de la consignación. (5.2.17) 	<ul style="list-style-type: none"> Archivo de seguimiento "Base de datos general retención de ingresos". Base de datos consolidada de los correos enviados. 	Técnico Administrativo. y/o profesional Dirección de Cobranza

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Procedimiento Gestión de Cobro Pre Jurídico	M4-2-01
Gestión de Comunicaciones Oficiales Enviadas	A8-1-04
Guía Liquidación para la Retención de Ingresos	G286
Guía Identificación y Reporte de Pagos Retención Ingresos	G221
Guía Suspensión y Retención de Ingresos	G287
Guía de Seguimiento Retención de Ingresos	G297
Guía Actualización Base de Retención de Ingresos	G304
Guía Atención de PQRS por Cobranzas	G265
Plan de Pagos	N/A
Reglamento de Crédito Educativo	N/A
Decreto 3155 de 1968.	N/A
Pagaré	N/A
Carta de Instrucciones	N/A
Contrato	N/A

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 - V13.png](#)

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, sep 26 2025 02:27 p.m.

Modificaciones**Descripción de cambios****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

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-24	13	<p>1.OBJETIVO</p> <p>- Se realiza el cambio de "Beneficiarios" por "Créditos"</p> <p>3.DEFINICIONES</p> <p>- Se actualiza el concepto de "Retención de ingresos"</p> <p>4.CONDICIONES GENERALES</p> <p>- En el punto 2 y el punto 5 se reemplaza "deudor" por "beneficiario".</p> <p>- En el punto 7 se complementa al deudor como "solidario"</p> <p>- Se crea condición general del punto 8</p> <p>5.2. ACTIVIDADES</p> <p>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).</p> <p>6. SEGUIMIENTO Y CONTROL</p> <p>Se realiza actualización de esta sección</p>
2023-05-31	12	<p>Se ajusta el objetivo</p> <p>Se incluye en las condiciones generales la Guía atención de PQRS pro cobranzas (G265)</p> <p>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</p>

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Gestión de recuperación de cartera	Estado	Vigente
2023-03-22	11	Se adiciona una condicione general:			
		<ul style="list-style-type: none"> Las PQRS generadas de este proceso, serán atendidas por medio de la guía "Guía Atención de PQRS por cobranzas" (G265) Se relaciona documento en el punto 7 			
2022-04-25	10	<ol style="list-style-type: none"> 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. 			
2020-9-7	9	Se incluye este texto			
		<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 auditoria 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 "Boletín pesos", y si es necesario se aclara el pago con la empresa que realiza la retención.			
2017-7-12	5	<p>* 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.</p> <p>* 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.</p> <p>Se realizan actualizaciones de forma en las actividades del procedimiento.</p>			
2016-6-27	4	<p>Se modifica la redacción del alcance</p> <p>Se elimina la definición de firmas de cobranza</p> <p>Se eliminan las condiciones generales relacionadas con las Firmas de cobranza.</p> <p>Se crea la última condición general.</p> <p>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.</p>			
2014-12-19	3	<ul style="list-style-type: none"> 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