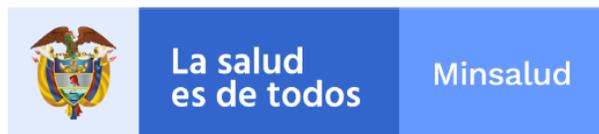


ADRES



BOLETIN INFORMATIVO BDU A V.05



**ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL
EN SALUD
BOGOTÁ, MARZO 2021**

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
4. PQRSD en línea	4
5. PROCEDIMIENTOS	7
5.1 GLOSAS DE ESTRUCTURA – MALLA VALIDADORA	7
5.2 SUPLANTACIONES	8
5.3 PRESUNTOS REPETIDOS	9
5.4 ACTUALIZACIONES RNEC (Tablas de Referencia) CASOS INDIVIDUALES	10
5.5 PROCEDIMIENTO MASIVO GLOSAS GN0059 - GN0169 (ARCHIVOS GR)	13
5.6 HOMONIMOS - HFP	14
5.7 FALLECIDOS ERRÓNEOS	14
5.8 SOPORTE USUARIOS Y CONTRASEÑAS BDU A	15
5.9 GESTION REGIMEN DE EXCEPCION Y/O PLANES VOLUNTARIOS DE SALUD	17
5.10 GESTION PENSIONADOS	17
5.11 INCONSISTENCIAS EN LA REALIZACIÓN DE CONSULTAS MASIVAS XML	18

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

1. OBJETIVO

Este documento se encuentra dirigido a las **EPS del Régimen Contributivo y Subsidiado, Entidades del Régimen de Excepción y Especial, Entidades prestadoras de Planes Voluntarios de Salud y Entes Territoriales (Departamentos y Municipios).**

Inicialmente se establece que las Base de Datos del Sistema General de Seguridad Social en Salud que administra la ADRES, se conforman con la información que reportan tanto EPS del Régimen Subsidiado como del Contributivo, Entidades del Régimen de Excepción y Especial, Entidades prestadoras de Planes Voluntarios de Salud, quienes son las entidades que administran las afiliaciones en los distintos regímenes, siendo responsabilidad de estas entidades la calidad y veracidad de la información que en ella se reporta, las entidades que administran las afiliaciones serán las responsables de la veracidad y calidad de la información reportada a las Base de Datos (BDUA – BDEX – PVS).

Adicionalmente, las entidades que administran las afiliaciones serán las responsables de gestionar la plena identificación de los afiliados, de acuerdo con el documento de identificación previsto en la normativa legal vigente sobre los ciudadanos colombianos y residentes extranjeros, y también de mantener actualizado el tipo de documento, número de identificación, la novedad de fallecimiento y la respectiva modificación para su correcto registro en las Bases de Datos anteriormente señaladas.

De acuerdo a lo anterior, enfatizamos que cada entidad, en procura de beneficiar a sus afiliados y por tanto a los integrantes del SGSSS, debe consolidar y reportarnos la información relacionada con cada uno de los procedimientos contenidos en este documento, sin olvidar que el camino de comunicación establecido funciona únicamente entre la EPS o el Ente Territorial y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación de la Administradora de los Recursos del SGSSS - ADRES, obrando de esta manera como intermediarios eficientes entre el afiliado y las casuísticas y validaciones del sistema.

2. ALCANCE

Se relaciona el listado de Procedimientos Externos relacionados con la Base de Datos BDU A, con la finalidad de optimizar los trámites a lugar:

Se aclara que cada solicitud debe ser enviada únicamente por medio de la plataforma PQRSD en línea, según se indica en el numeral 4 de este boletín.

Las solicitudes remitidas por correo electrónico directamente a los encargados de los procesos no serán atendidas por ese medio, por lo que tendrán que utilizar la plataforma de PQRSD en línea.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Cada procedimiento cuenta con sus propias mecánicas de implementación y de reporte, razón por la cual se hace necesario que sean leídos e interpretados en su totalidad, siguiendo cada uno de los pasos y observaciones descritos en orden y de manera precisa.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

4. PQRSD en línea

Las solicitudes correspondientes a las temáticas aquí descritas que remiten las EPS-S, Entidades del Regimen de Excepción y/o Especial, Entidades de Planes Voluntarios a Salud (Medina Prepagada) y Entes Territoriales deberán realizarse a través de la plataforma habilitada para ello en la Página Web www.adres.gov.co. A continuación, remitimos el procedimiento para la utilización de esta:

1. Ingresar al Link <https://sac.adres.gov.co/>.
2. Iniciar Sesión (Parte Superior Derecha)



3. Si ya se había registrado previamente debe ingresar con el usuario y la contraseña que se haya asignado, debe tener en cuenta que el nombre del usuario es el correo que se registró.

➔ Iniciar sesión
Registrarse

Iniciar sesión con una cuenta local

* Nombre de usuario

* Contraseña

¿Recordarme?

Iniciar sesión
¿Ha olvidado la contraseña?

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V05

Recuperación de la Contraseña

- Ingresar el correo electrónico que se registró y dar click en enviar

¿Ha olvidado la contraseña?

* Correo electrónico

Escriba su dirección de correo electrónico para solicitar un restablecimiento de contraseña.

Enviar

- La entidad debe revisar la bandeja de entrada o correo no deseados.
- Remitirse al link para reestablecer una nueva contraseña.
- Posterior a ello, la entidad debe iniciar sesión con el nombre de Usuario (Correo electrónico) y la Contraseña respectiva.

Registro en la aplicación:

- Debe proceder con el diligenciamiento de la información para el registro

[Iniciar sesión](#)

[Registrarse](#)

Registrarse para una nueva cuenta local

* Correo electrónico

* Nombre de usuario

* Contraseña

* Confirmar contraseña

Registrarse

- Aceptar Términos y Condiciones

Términos y condiciones

Política de protección de datos personales.

Autorizo el tratamiento de mis datos personales de acuerdo con la política publicada por la entidad

Continuar

 ADRES <small>ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD</small>	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V05

- Completar el Perfil

Perfil



Perfil

Perfil de Cuenta

Seguridad

Cambiar contraseña

Cambiar correo electrónico ?

Proporcione la siguiente información personal.

Los datos marcados con(*) son obligatorios.

Cuando haya terminado de click en el botón actualizar.

? Su correo electrónico requiere confirmación. ✕ Confirmar correo electrónico

Debe completar su perfil para poder usar las características de este sitio web. ✕

Su información

Primer Nombre *

Primer apellido *

Tipo documento * ?

Número Documento *

Correo electrónico

Teléfono principal

Nombre empresa o entidad (si aplica*)

Nombre de la organización

Cargo

NIT

Sitio web

- Una vez la entidad se haya registrado correctamente, podrá crear las solicitudes correspondientes sobre los temas específicos de este boletín informativo:

[Página principal](#) > [Atención al usuario](#)

Atención al usuario

¿En qué podemos ayudarle?

?

Mis casos abiertos Búsqueda ? Abrir un caso nuevo

Número de caso	Asunto	Origen	Cliente	Razón para el estado	Fecha de creación
					↓

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

Tener en cuenta que las solicitudes instauradas en la plataforma PQRSD en Línea deben adjuntar claramente la siguiente información:

En el asunto de la solicitud debe describirse el nombre del procedimiento para su fácil identificación.

Como firma de la solicitud debe distinguirse lo siguiente:

NOMBRE DEL FUNCIONARIO que reporta la solicitud
CARGO DEL FUNCIONARIO
NOMBRE DE LA ENTIDAD (EPS, BDEX, PVS o Ente Territorial)
CORREO(S) ELECTRÓNICO donde será remitida la respuesta de la solicitud

5. PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describe cada uno de los procedimientos relacionados con la Base de Datos BDU A, junto con sus características y condiciones especiales para su reporte:

5.1 GLOSAS DE ESTRUCTURA – MALLA VALIDADORA

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado, Entes Territoriales, Entidades del Regimen de Excepción y/o Especial y Entidades Planes Voluntarios de Salud (Medicina Prepagada).

Tramite:

En caso de identificar que la Malla Validadora JAVA o MAVU está glosando registros de manera errada, se debe reportar el caso especificando la glosa presentada con su descripción.

Requisitos:

Se debe adjuntar a la PQRSD en línea lo siguiente:

- **Para Malla Validadora JAVA (EPS Régimen Contributivo y Subsidiado y Entes Territoriales):**
Archivo .neg que genera la Malla
- **Para Malla Validadora MAVU (Entidades del Regimen de Excepción y/o Especial y Entidades Planes Voluntarios de Salud (Medicina Prepagada)):**
Archivo .err que genera la Malla

Lo anterior para identificar si se requieren ajustes a la Malla o por el contrario se están presentando de manera errónea los registros.

Nota: Si en el caso no se adjunta el archivo .neg o .err se cerrará el caso por documentación incompleta.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

5.2 SUPLANTACIONES

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado y Entes Territoriales

Tramite:

1. Verificar información de la Registraduría Nacional en la página Web.

- <https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/>
- <https://consultasrc.registraduria.gov.co:28080/ProyectoSCCRC/>

- Si el registro presenta inconsistencias en la información, tramitar directamente con dicha entidad la corrección de la inconsistencia. – Fin

- Si la información de la RNEC Web es correcta y la identificación se encuentra cargada de manera inconsistente en la BDU A – Ir al paso 2.

2. Si el afiliado se encuentra en un *EPS vigente*, se debe tramitar directamente con dicha EPS la corrección de la inconsistencia, para que está actualice el documento de acuerdo con los mecanismos establecidos en la Resolución 4622 de 2016. – Si el afiliado se encuentra en una EPS liquidada ir al paso 3.

3. Si el afiliado se encuentra en una *EPS liquidada*, se debe reportar el caso a la ADRES, anexando los soportes necesarios donde se identifique la plena identificación del usuario y de esta manera ADRES adelantara los trámites pertinentes ante la (s) entidad (es) competente (s) para la corrección de la inconsistencia, es importante precisar que este tipo de solicitudes deben ser tramitadas mediante el canal de comunicación PQRSD en línea y que los soportes entregados deben ser legibles en formato PDF.

Nota 1: Si la EPS logra identificar que el mismo afiliado se encuentra cargado dos veces en la BDU A, y que no es posible realizar novedades de corrección por esta razón, debe remitir el registro de acuerdo con el procedimiento establecido en la "Guía Reportes Procedimiento Presuntos Repetidos" la cual se encuentra dispuesta en la página web "www.adres.gov.co" en el apartado Procesos y Procedimientos BDU A.

Nota 2: Para el correcto reporte de la novedad de corrección N01 causal 1, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- En los valores antiguos debe colocar el tipo y número de documento inconsistente (campo 3 y 4 tabla 9. Estructura del archivo de novedades).
- En los valores nuevos se debe colocar el tipo y número de documento correctos. (campo 14 y 15 tabla 9. Estructura del archivo de novedades).
- Se debe verificar que la fecha de inicio de la novedad (campo 13 de la tabla 9. Estructura del archivo de novedades), este contenida en los tramos del histórico de identificación del documento que presenta la inconsistencia, es decir, si el tramo inicia con fecha del 01/04/2008 y finaliza el

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

13/06/2018 la fecha inicio de la novedad podría ser 10/06/2018, 03/04/2008, 20/05/2010 o cualquier fecha que se encuentre entre la fecha inicio y la fecha fin.

Nota 2: Se evidencian casos los cuales son glosados por la GN0013 (Afiliado ya existe en la BDU A para Régimen Contributivo), Por lo que se sugiere que la EPS valide internamente el histórico del afiliado y de ser posible realice las correcciones necesarias de acuerdo a las fechas establecidas en la Resolución 4622 de 2016.

Nota 4: En caso de requerir información adicional comunicarse a la línea referenciada y directamente con los funcionarios encargados.

5.3 PRESUNTOS REPETIDOS

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado y Entes Territoriales

Tramite:

Si la Entidad territorial o la EPS logra identificar que el mismo afiliado se encuentra cargado más de una vez en la BDU A y que no es posible realizar novedades de corrección por esta razón, debe remitir el registro de acuerdo con el procedimiento establecido en la "Guía Reportes Procedimiento Presuntos Repetidos" el cual se encuentra dispuesto en la página web "www.adres.gov.co" en el apartado procesos y procedimientos BDU A.

Nota 1: Se deben tener en cuenta los tiempos de reporte establecidos en la "Guía Reportes Procedimiento Presuntos Repetidos".

Nota 2: Si una vez ejecutado el resultado del proceso por parte de ADRES las EPS identifican consistente la depuración de uno de los registros involucrados en la auditoria y se requiere que el registro sea excluido de manera inmediata de la BDU A de acuerdo con lo impartido en la acción de tutela, incidente de desacato o cualquier otro tipo de orden judicial debe realizar las siguientes acciones:

- Remitir correo a la cuenta Wilmer.Garcia@adres.gov.co con la autorización, la información necesaria y los correspondientes soportes para adelantar la depuración de los registros allí referenciados.

Nota 3: Los tiempos de respuesta a las auditorias que establece la Resolución 2199 de 2013 por parte de las EPS es de 20 días hábiles a partir de la disposición y notificación de estas, a su vez es importante precisar que ADRES también cuenta con 20 días hábiles para realizar las pertinentes verificaciones y validaciones de las respuestas brindadas por cada una de las Entidades, una vez finalizado este plazo, se procederá con la depuración de los registros que cumplan con los criterios de depuración establecidos en la Resolución mencionada anteriormente.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V05

5.4 ACTUALIZACIONES RNEC (Tablas de Referencia) CASOS INDIVIDUALES

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado y Entes Territoriales

Situación: Casos incluidos en Acción y Fallo de Tutela, que presenten riesgo de vida y/o urgencias en el acceso a atención en salud y que poseen desactualización o inconsistencias en la información de referencia de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC, la cual cruza con los reportes de las EPS y garantiza la concordancia de la información que pretende ser cargada en la BDUA, siendo el escenario que genera las glosas GN0059 y GN0169.

Trámite:

- Identificar la ocurrencia de las glosas GN0059 o GN0169 únicamente sobre registros que presenten la descripción anterior, reportados en procesos de validación de información de la BDUA. De lo contrario este tipo de casos deben ser reportados de manera masiva por medio del "**PROCEDIMIENTO MASIVO GLOSAS GN0059 - GN0169 (Archivos GR)**", especificado en el **numeral 5.5.** de este Boletín.
- Según su tipología, este tipo de casos deben ser remitidos al Ministerio de Salud y Protección Social, entidad que verifica los soportes requeridos junto con la información de la Registraduría e implementa los ajustes necesarios directamente en las tablas de referencia de identificación de los afiliados, que son conformadas con la información de la Registraduría, Migración Colombia y otras fuentes, y se utiliza para validar los cargues de información en la base de datos BDUA por parte de las entidades de los regímenes contributivo y subsidiado, garantizando la concordancia en los datos de cada afiliado.
- Verificar la información que registra el afiliado en las consultas Web de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC, para Cédulas de Ciudadanía (*debe reportar estado VIGENTE*) y NUIP (*RC y TI*) y la consulta Web de la entidad Migración Colombia para Cédulas de Extranjería, mediante los siguientes accesos:
 - <https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/>
 - Para Cédulas de Ciudadanía
 - <https://consultasrc.registraduria.gov.co:28080/ProyectoSCCRC/>
 - Para Registros Civiles y Tarjetas de Identidad
 - <http://apps.migracioncolombia.gov.co/consultaCedulas/public/consultarCedula.jsf>
 - Para Cédulas de Extranjería
- Si se identifica que la información Web de la RNEC respalda de manera correcta la información real del afiliado, se debe instaurar una solicitud **PQRSD en línea**, cada solicitud realizada por una entidad debe cumplir con las siguientes características. Su no cumplimiento causara la devolución de la solicitud a la EPS respectiva.
 - Los casos identificados por la EPS deben ser consolidados y reportados en un número **no superior a los 10 casos por cada PQRSD**,
 - Cada caso debe ser diligenciado en el archivo Excel denominado "Consolidado Actualizaciones _RNEC_EPSXXX_ddmmaaaa.xlsx", que hace parte de la

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

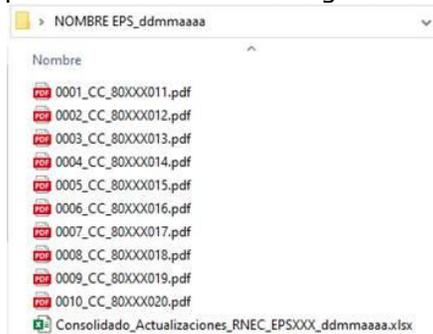
carpeta “**Soportes Actualizaciones RNEC Casos Individuales**”, localizada en el botón “Procesos y Procedimientos” del apartado BDU A, en la página Web de la ADRES.

- Unificar los soportes de cada caso en archivos formato PDF individuales. Cada PDF debe contener la Certificación Web de la Registraduría y el documento de identidad escaneado (**2 hojas**).

Este soporte es obligatorio para cada caso puesto que el Ministerio los utiliza para comprobar y corroborar la información de cada registro.

- Mantener la estructura tanto de los soportes PDF, como del nombre del archivo Excel y de la carpeta que los contiene, según se describe en la carpeta adjunta a manera de ejemplo, actualizando únicamente los tipos y número de documento, el código y nombre de la EPS y la fecha.
- Comprimir todos los soportes en una sola carpeta según el ejemplo, en formato .zip y adjuntarlo al **PQRS**.

- La carpeta comprimida debe tener el siguiente contenido:



- El archivo formato Excel que también hace parte de la carpeta “**Soportes Actualizaciones RNEC Casos Individuales**” tiene 2 hojas: **CONSOLIDADO_RNEC_EPS** y **CASUISTICAS**.

- En la hoja **CONSOLIDADO_RNEC_EPS**, deben ser diligenciados la totalidad de campos, bajo la estructura del ejemplo, teniendo en cuenta el **ASUNTO** y la **JUSTIFICACION**, las cuales varían según sea el caso y que hacen parte siguiente hoja.
- De igual forma los tipos y números de documento, así como los nombres y apellidos de los registros de cada caso deben ser diligenciados.

CONS.	ASUNTO	JUSTIFICACION	USUARIO AFECTADO	PETICIONARIO	INFORMACION EN BDU A
0001	ID_CC_XXXXXXXXXX_CC_no existe en TABLAS DE REFERENCIA	La evolución de documento no puede ser implementada puesto que la CC no existe en TABLAS DE REFERENCIA.	CC XXXXXXXXXXXX JUAN PEDRO PEREZ LOPEZ	CARLOS RODRIGUEZ Analista BDU A XXXXXXXXX EPS Carrera XX No. XX-XX carlos.rodriguez@XXXXXXXXXeps.com Ciudad	TI XXXXXXXXXXXX JUAN PEDRO PEREZ LOPEZ
0002					
0003					

- En la hoja **CASUISTICAS**, se encuentra el listado de casos identificados que pueden ser reportados por las EPS. De igual forma, en caso de identificar que el caso a ser presentado no corresponde a ninguna de las tipologías, debe ser utilizada la Casuística No. “**0**” **NO IDENTIFICADA**.

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

No.	CASUÍSTICA	ASUNTO	JUSTIFICACION
0	NO IDENTIFICADA	NO IDENTIFICADA	Descripción del caso.
1	CEDULA DE EXTRANJERIA reporta estado CANCELADO	ID_CE_XXXXXX_CE actualización estado de vigencia CE	La CE asignada reporta COD_ESTADO_ANI 25 "Cancelada por Extranjería / CE Expirada" en TABLAS DE REFERENCIA. La CE se encuentra vigente en Web Migración Colombia.
2	CEDULA DE EXTRANJERIA no existe EN TABLAS DE REFERENCIA	ID_CE_XXXXXX_CE no existe en TABLAS DE REFERENCIA	La CE se encuentra vigente en Web Migración Colombia pero no existe en TABLAS DE REFERENCIA.
3-a	RC / TI ACTUALIZACION DE NOMBRES y/o APELLIDOS	ID_RC_XXXXXXXX_RC actualización apellidos o nombres en RC	La actualización de apellidos o nombres del menor no puede ser implementada puesto que la información se encuentra desactualizada en TABLAS DE REFERENCIA.
3-b		ID_TI_XXXXXXXX_RI actualización apellidos o nombres en TI	La actualización de apellidos o nombres del menor no puede ser implementada puesto que la información se encuentra desactualizada en TABLAS DE REFERENCIA.
4-a	RC / TI / CC no existe en TABLAS DE REFERENCIA	ID_RC_XXXXXXXX_RC no existe en TABLAS DE REFERENCIA	La evolución / cargue / actualización de documento no puede ser implementada puesto que el RC no existe en TABLAS DE REFERENCIA.
4-b		ID_TI_XXXXXXXX_TI no existe en TABLAS DE REFERENCIA	La evolución / cargue / actualización de documento no puede ser implementada puesto que la TI no existe en TABLAS DE REFERENCIA.
4-c		ID_CC_XXXXXXXX_CC no existe en TABLAS DE REFERENCIA	La evolución / cargue / actualización de documento no puede ser implementada puesto que la CC no existe en TABLAS DE REFERENCIA.
5	CC y CC asociadas en TABLAS DE REFERENCIA a la misma persona	ID_CC_XXXXXXXX y CC_XXXXXXXX estan asociadas al mismo registro	Las dos CC se encuentran en TABLAS DE REFERENCIA en estado vigente asociadas a la misma persona (una debe estar cancelada).
6	CE y CC en estado vigentes en TABLAS DE REFERENCIA	ID_CE_XXXXXX_CE actualización a estado Cancelada por Extranjería	El afiliado cuenta con CE y CC en estado VIGENTES, se requiere actualizar información de CE a "Cancelada por Extranjería" en TABLAS DE REFERENCIA.
7	CC vinculada con varios registros en TABLAS DE REFERENCIA	ID_CC_XXXXXX_CC se encuentra vinculada en TABLAS DE REFERENCIA con un/varios registro(s) adicionales	La CC existe en TABLAS DE REFERENCIA con el mismo serial de evolución de otro registros impidiendo su cargue / actualización en la BDU A.

- Cada archivo formato PDF debe tener la siguiente estructura, Certificación Web de la RNEC y el documento escaneado (2 hojas). **Si no se cumple esta condición el caso será devuelto a la EPS solicitando la totalidad de los soportes.**



Observaciones para tener en cuenta:

- Si en el momento de generar la certificación de la Registraduría para Cédulas de Ciudadanía esta presenta estado **Cancelado** o **Fallecido**, la persona afectada debe demostrar personalmente ante la Registraduría su estado de supervivencia, procedimiento que eventualmente llevara a la actualización de la información sobre la base de datos de modo que debe dársele esa instrucción al afiliado y NO reportar el caso a la ADRES.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V05

- Referenciar claramente como parte del asunto de la **PQRS** el tema reportado "**Actualizaciones RNEC Casos Individuales**".

5.5 PROCEDIMIENTO MASIVO GLOSAS GN0059 - GN0169 (ARCHIVOS GR)

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado

Trámite:

Aplicar el Procedimiento "MANUAL GESTION ACTUALIZACIONES RNEC_GLOSAS GN0059 y GN0169_V-3" publicado en la página Web de ADRES.

De igual forma se sugiere a la entidad tener en cuenta las siguientes observaciones con relación a la información de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC y sus implicaciones sobre la Base de Datos BDUA:

- Si la información del afiliado se encuentra correctamente registrada en la consulta WEB de la RNEC, pero igualmente se presenta glosa en los reportes de corrección de la BDUA, esta situación es un indicador que determina desactualización o error en tablas de referencia de la RNEC, situación que debe ser escalada dentro del Procedimiento GR, en procura de encontrar el ajuste a lugar.
- Cuando se evidencie que la información correspondiente a su afiliado reporta información inconsistente en la consulta WEB de la RNEC, **el trámite a lugar debe iniciar con la solicitud directa a la Registraduría Local más cercana al lugar de residencia del afiliado**, entidad que debe ajustar su información para que esta se refleje eventualmente de manera correcta en la tabla de referencia.
- Si la información de un registro reporta información errónea en la BDUA, los reportes de novedades de corrección deben realizarse de manera reiterada puesto que, en cualquiera de las nuevas entregas de información por parte del Ministerio y la Registraduría, a manera de tablas de referencia, podría anexarse el ajuste requerido para subsanar un registro con inconsistencias.
- la presencia de la glosa GN0169 con información adicional (||||), corresponde a casos en los cuales los registros que pretenden cargar en la BDUA no han sido reportados por la RNEC en sus tablas de referencia, siendo esta validación necesaria para garantizar que los afiliados que se pretendan subir a la BDUA estén respaldados por la información de la Registraduría, evitando así las consecuencias que se manifiestan hoy en día con casos de presuntos repetidos y similares. Para este tipo de registros, la entidad debe requerir directamente a la Registraduría para que evalúe y verifique el porqué de la ausencia en el reporte del registro y eventualmente sea cargado en tablas de referencia.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

5.6 HOMONIMOS - HFP

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado y Entes Territoriales

Tramite:

Si la EPS trata de cargar a la BDU A un afiliado mediante los archivos MS, MC y el mismo es glosado por la GN0016 "Afiliado existe en BDU A con diferente tipo y número de documento de identidad." Se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

Las validaciones sobre HOMONIMOS FONETICOS PERMITIDOS han cambiado, actualmente para este tipo de registros se valida contra la Base de Referencia de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC que entrega el Ministerio de Salud y Protección – MSPS la cual es conformada con la información de la Registraduría, Migración Colombia y otras fuentes, para que los dos registros puedan ser cargados a la Base de Datos Única de Afiliados – BDU A primero deben existir en esa Base de Referencia y segundo tener asignado un serial_evolución diferente (identificador único de cada persona en RNEC).

Teniendo en cuenta lo anterior cuando se presente la glosa GN0016 deben remitirse los registros mediante el procedimiento establecido en el numeral 5.4 ACTUALIZACIONES RNEC (Tablas de Referencia) CASOS INDIVIDUALES, adjuntando al caso los soportes del documento de las dos personas.

5.7 FALLECIDOS ERRÓNEOS

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado y Entes Territoriales

Situación: Afiliados que reportan estado "Fallecido" erróneamente en la base de datos BDU A.

Trámite:

1. Verificar la entidad donde registra el afiliado, si es una EPS vigente se debe gestionar directamente con esa entidad, quien deberá remitir la novedad N14 actualizando el registro de estado Fallecido a Retirado. *

* *Corroborar la vigencia del documento en RNEC (Ver el párrafo "Observaciones a tener en cuenta" de este procedimiento).*

2. Si el registro se encuentra en una EPS liquidada, reportar el caso a la ADRES por medio del **módulo de PQRSD en línea.**

2.1 En el momento de diligenciar la **PQRSD en línea**, debe hacerse una breve descripción del caso y adjuntar de carácter obligatorio dentro de una **carpeta comprimida en .zip** y de nombre "**Anexo**" los siguientes archivos:

- Archivo formato **Excel** con la siguiente estructura:

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE 1	NOMBRE 2	FECHA EXPEDICION
RC, TI, CC, ETC.						Únicamente para CC.

- Certificación en formato **PDF** de la página Web de la Registraduría Nacional del Estado Civil para Cédulas de Ciudadanía (*debe reportar estado VIGENTE*) y NUIP (RC y TI). <https://www.registraduria.gov.co/>

Observaciones para tener en cuenta:

- Si en el momento de generar la certificación de la Registraduría para Cédulas de Ciudadanía esta presenta estado **Cancelado** o **Fallecido** (*como en el caso de la imagen de ejemplo*), la persona afectada debe demostrar personalmente ante la Registraduría su estado de supervivencia, procedimiento que eventualmente llevara a la actualización de la información sobre la base de datos, de modo que debe dársele esa instrucción al afiliado y NO reportar el caso a la ADRES.

<https://wsp.registraduria.gov.co/certificado/>



Referenciar claramente como parte del asunto de la **PQRSD** el tema "**Fallecido Erróneo**".

5.8 SOPORTE USUARIOS Y CONTRASEÑAS BDU A

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado, Entes Territoriales, Entidades del Regimen de Excepción y/o Especial y Entidades Planes Voluntarios de Salud (Medicina Prepagada).

En primera instancia se aclara que la Pagina WEB ADRES está diseñada para que cada usuario pueda realizar la autogestión (reset) de la contraseña, lo anterior depende del correo parametrizado por el municipio, a continuación, se remite el paso a paso para la recuperación de esta:

- Ingresar a la Página WEB ADRES <https://www.adres.gov.co/> - Parte Superior Derecha - Iniciar Sesión

 ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05



b. Opción Reiniciar contraseña

Reiniciar contraseña

c. Digitar su usuario y dar click en el botón "Enviar enlace de recuperación"



Un correo con el link para el cambio de contraseña llegara al correo parametrizado, en caso de que no llegue, debe revisar la carpeta de spam o correos no deseados, si el correo no se encuentra en la misma deberá verificar con el área de tecnología de su entidad posibles bloqueos a correos automáticos dado que por actualizaciones en el firewall quizás no se permita la recepción de estos.

Teniendo en cuenta lo anterior, ADRES no realiza reset de contraseñas de usuarios de la Pagina WEB.

Solo se atenderá PQRSD de las siguientes casuísticas:

- ✓ Reset de Contraseña usuarios SFTP BDU A
- ✓ Actualización Correo Electrónico parametrizado en la WEB usuarios BDU A.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V05

5.9 GESTION REGIMEN DE EXCEPCION Y/O PLANES VOLUNTARIOS DE SALUD

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado y Entes Territoriales

Intermediación ante las Entidades del Régimen de Excepción y/o Especial y de Planes Voluntarios de Salud (Medicina Prepagada), para los casos donde los afiliados solicitan el retiro, el cual no ha sido reportado por la respectiva entidad, de igual manera los casos donde se evidencia que en las Bases de Datos BDEX y/o PVS se encuentra cargado un numero de documento con los nombres y apellidos que no le corresponden (Suplantación).

Requisitos:

Se debe adjuntar a la PQRSD en línea lo siguiente:

- **Solicitud de Retiro:**
Certificación de Retiro expedida por la entidad del Régimen de Excepción y/o Especial y/o Medicina Prepagada.
- **Suplantación de Documento:**
Soporte del Documento de Identidad que se encuentra suplantado.

Antes de remitir al PQRSD a través del portal web, es necesario validar:

- Si el afiliado en el Histórico de Identificación presenta toda su información correcta y le pertenece al mismo afiliado.
- Validar en la página de ADRES si aún presenta la observación de afiliación en régimen especial o de excepción.

5.10 GESTION PENSIONADOS

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado y Entes Territoriales

Intermediación ante el Ministerio de Salud y Protección Social - MSPS, para los casos de afiliados que se encuentran pensionados erróneamente, dado que es el MSPS quien entrega de manera mensual la Base de Datos de referencia que es cargada en la BDUA, para evitar pagos indebidos en la LMA.

Requisitos:

- Se debe adjuntar a la PQRSD la certificación en la que se indique que el afiliado no se encuentra pensionado.
- De igual manera cuando son varios casos se deberán consolidar en una sola PQRSD.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V05	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V05

5.11 INCONSISTENCIAS EN LA REALIZACIÓN DE CONSULTAS MASIVAS XML

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado, Entes Territoriales, Entidades del Regimen de Excepción y/o Especial y Entidades Planes Voluntarios de Salud (Medicina Prepagada).

Para la correcta realización de Consultas Masivas XML sobre la BDU A, inicialmente se solicita sea verificado y e implementado el "**Manual Consultas XML**" localizado en el botón "Procesos y Procedimientos" del apartado BDU A, en la página Web de la ADRES. Seguir su paso a paso garantizará el cargue correcto de los archivos respectivos.

Situación:

En caso de que se presenten inconsistencias en la realización y descarga de las consultas masivas XML, se debe tener en cuenta que si el navegador sugerido en el manual (Internet Explorer) fue actualizado automáticamente, es necesario volver a la versión anterior. Para ello será necesario ir al menú Inicio > Configuración > Aplicaciones y desde allí, desinstalar el navegador. Después de terminar, el antiguo Microsoft Edge reaparecerá de forma automática.

Por favor tener en cuenta el icono del navegador:



Con este ícono la consulta funciona de forma normal.



Si se cuenta con este icono, se deben seguir las instrucciones descritas anteriormente.

Finalmente, si persiste algún tipo de error pese a dar cumplimiento a las instrucciones tanto del Manual de la Consulta como de la instrucción emitida en este formato, se solicita instaurar una solicitud PQRSD que adjunte los requisitos del tema.

Requisitos:

Se debe adjuntar pantallazo del error presentado y el archivo .zip que están cargando.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre y Cargo: SERGIO ANTONIO ANDRES BRUCE CLAUDIA SOLER SANDRA DURAN WILMER GARCIA Soporte DGTIC-BDU A Fecha: 10/03/2021	Nombre y Cargo: JOSE LEONARDO HERRERA QUINTERO – Coordinador de Operaciones DGTIC	Nombre y Cargo: JOSE LEONARDO HERRERA QUINTERO – Coordinador de Operaciones DGTIC