



BOLETIN INFORMATIVO BDUA V.04





	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_ de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
4. PQRSD en línea.....	4
5. PROCEDIMIENTOS.....	7
5.1 SUPLANTACIONES	7
5.2 HOMONIMOS - HFP.....	8
5.3 PRESUNTOS REPETIDOS	10
5.4 ACTUALIZACIONES RNEC CASOS INDIVIDUALES	11
5.5 PROCEDIMIENTO MASIVO GLOSAS GN0059 - GN0169 (ARCHIVOS GR).....	12
5.6 FALLECIDOS ERRÓNEOS	13
5.7 SOPORTE USUARIOS Y CONTRASEÑAS BDUA	15
5.8 GESTION REGIMEN DE EXCEPCION Y/O PLANES VOLUNTARIOS DE SALUD.....	15
5.9 GESTION PENSIONADOS	16
5.10 CONSULTA XML	16
6. CONTACTOS TELEFONICOS	17

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

1. OBJETIVO

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

Inicialmente se establece que la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se conforma con la información que reportan tanto EPS del régimen subsidiado como del contributivo, 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. Así lo señala el artículo 6º de la Resolución 4622 de 2016 "Calidad de datos de afiliación reportada a la BDUA. Las entidades que administran las afiliaciones serán las responsables de la veracidad y calidad de la información reportada a la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA.

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 la BDUA."

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

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

De igual forma 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.

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_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04


4. PQRSD en línea

A partir de la publicación del presente documento, **las solicitudes correspondientes a las temáticas aquí descritas** y que remiten las EPS-S 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 la misma.

- Ingresar al Link <https://sac.adres.gov.co/>.
- Opción Empresa / Registrarse como empresa:





- Diligenciar los datos solicitados. Se debe tener en cuenta que la plataforma validará que el número de identificación tributaria (NIT) sea correcto, de lo contrario no permitirá crear el usuario.

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V04

https://sac.adres.gov.co/RegistrarEmpresa.aspx

sgdCorrespondencia Consulta Afiliados B... Reporte_afiliados_b... Intranet - ADRES RNEC - RC/TI RNEC - CC



La salud es de todos
Minsalud
PORTAL PQRS
 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias

INICIAR SESIÓN

Regístrese al sistema Ingrese inicialmente el NIT sin dígito de verificación antes de iniciar el proceso de creación


Tipo de documento *

No puede ser vacío

Número de documento (Sin dígito de verificación) *

No puede ser vacío

Digita los caracteres que ves en la Imagen *



Enviar

https://sac.adres.gov.co/RegistrarEmpresa.aspx

sgdCorrespondencia Consulta Afiliados B... Reporte_afiliados_b... Intranet - ADRES RNEC - RC/TI RNEC - CC

Naturaleza Publico

DATOS DE CONTACTO

Teléfono

5755700/22

Dirección

Tipo de vía	Nombre o número de vía	Prefijo o Número	Número	Prefijo	Número	Prefijo o Número	Número	Complemento	Complemento	Complemento	Complemento

Código Postal

0

País

COLOMBIA

Departamento

CUNDINAMARCA


Municipio

SOACHA

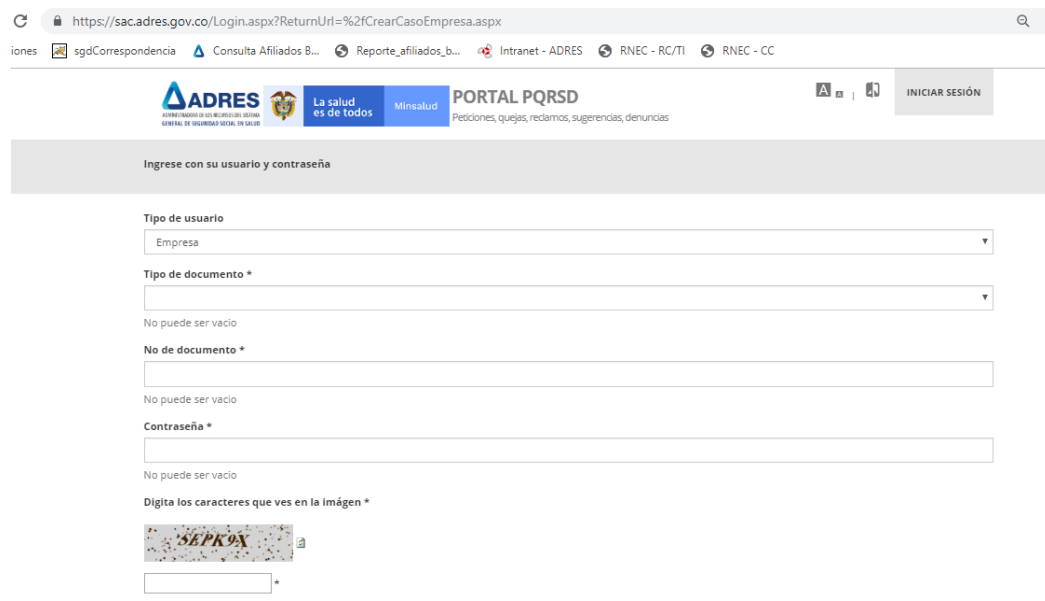
Correo Electronico *

No puede ser vacío y debe ser del tipo ejemplo@dominio.com

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

 <small>ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD</small>	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

Iniciar sesión:



- **NOTA:**

Tener en cuenta que las solicitudes instauradas en la plataforma PQRSD 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 – Ente Territorial)

CORREO(s) ELECTRÓNICO donde será remitida la respuesta de la solicitud

Se informa que 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.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

5. PROCEDIMIENTOS

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

5.1 SUPLANTACIONES

FUNCIONARIOS	SUBTEMA
CLAUDIA SOLER SANDRA DURAN ANDRES BRUCE	Documento inconsistente en el histórico de identificación - Entidades vigentes y liquidadas.

DESCRIPCION

Reportan: EPS Régimen Contributivo y Subsidiado - Entidades 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 BDUA – 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 BDUA, 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 BDUA.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

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 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 BDUA 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.

5.2 HOMONIMOS - HFP

FUNCIONARIOS	SUBTEMA
WILLIAM PAEZ	Reporte de Homónimos fonéticos Permitidos a la BDUA.


DESCRIPCION

Reportan: EPS

Tramite:

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

1. Se debe verificar que el documento que muestra la glosa en su descripción pertenezca a una persona diferente, si el documento pertenece a la misma persona que se está tratando cargar a la BDUA, se debe proceder mediante el mecanismo que establece la Resolución 4622 de 2016 en sus archivos R1 y S1 para realizar el traslado correspondiente. GN0016([BDUA | RC | 12345678911 | C | EPS016 | 01/12/2006 | 68 | 081 | C | AF | 30/03/2009]) – de lo contrario ir al paso 2.
2. Si el documento efectivamente pertenece a una persona diferente a la que se encuentra cargada en la BDUA con los mismos nombres, apellido y fecha de nacimiento, la EPS debe remitir los registros de

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

acuerdo con el procedimiento establecido en la “Guía Reportes homónimos fonéticos permitidos” el cual se encuentra dispuesto en la página web www.adres.gov.co en el apartado procesos y procedimientos BDUA. ir al paso 3.

3. Si la información se ha reportado por parte de la EPS de acuerdo con lo solicitado en la “Guía Reportes homónimos fonéticos permitidos” y el registro no se evidencia en el archivo “HISTORICO_HFP_DDMMAAAA.txt” dispuesto por ADRES mensualmente, la EPS debe reportar el caso mediante el canal de comunicación PQRSD en línea a la ADRES, anexando los soportes necesarios donde se logre evidenciar que se tratan de personas diferentes y de esta manera ADRES adelantara los trámites pertinentes ante la (s) entidad (es) competente (s) para la corrección y/o actualización de la inconsistencia.


Nota 1: Se logra evidenciar que existen casos donde la EPS intenta cargar al afiliado con tipo de documento TI, pero en tablas de referencia aún no se cuenta con la información para este tipo de documento, por lo que se sugiere a la EPS remitir el registro en los archivos MC y MS con tipo de documento RC de tal manera que se logre cargar en la BDUA y posteriormente realicen la evolución del documento mediante el archivo NS y NC, novedad N01 causal 0 que establece la Resolución 4622 de 2016.

Nota 2: Los casos identificados por los Entes Territoriales deben ser notificados a la EPS involucrada para que está consolide y remita la información de acuerdo con el procedimiento descrito con anterioridad o pueden reportar el caso mediante el canal de comunicación escrito a la ADRES, anexando los soportes necesarios donde se logre evidenciar que se trata de un Homónimo fonético permitido.

Nota 3: Los registros que se marcan como Homónimos Fonéticos Permitidos (Archivo GHFP) deben cumplir similitudes textuales o por funciones tales como la fonética o el soundex en nombres, apellidos y fecha de nacimiento.

Nota 4: Esta clase de registros no pueden ser catalogados como Homónimos Fonéticos Permitidos, teniendo en cuenta que no cumplen las características expuesta en el ítem anterior **(TI,1035978889,ALVAREZ,MARTINEZ,ISABELLA, ,19/09/2010 VS TI,1035974889,RESTREPO,RESTREPO,SALOME, ,30/01/2007)**

Nota 5: Los registros que son glosados mediante la **GN0016** y que en la información adicional de la glosa trae los siguientes datos **“GN0016 ([PROCESO|RC|#####|EPS000]); “**, deben ser remitidos en procesos separados y de esta manera evitar esta inconsistencia.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

5.3 PRESUNTOS REPETIDOS

FUNCIONARIOS	SUBTEMA
WILLIAM PAEZ	EPS - EPS-S - EOC - Entes Territoriales, identifican personas presuntamente repetidas a la ADRES

DESCRIPCION

Reportan: EPS – 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 BDUA 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 BDUA.

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 BDUA 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 william.paez@adres.gov.co, 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_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

5.4 ACTUALIZACIONES RNEC CASOS INDIVIDUALES

FUNCIONARIOS
CLAUDIA SOLER SANDRA DURAN ANDRES BRUCE

DESCRIPCION

Reportan: EPS - 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:

1. 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.
2. 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

3. Si se identifica que la información Web de la RNEC respalda de manera correcta la información real del afiliado, se debe proceder a diligenciar una **PQRSD en línea**, la cual debe contener 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_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

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

- Certificación formato **PDF** de la página Web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
4. La solicitud tendrá los tiempos normativos establecidos para su resolución y las respuestas serán remitidas a los correos electrónicos descritos en la **PQRS**.

Observaciones a 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.
- 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)

FUNCIONARIO
SERGIO ANTONIO

DESCRIPCION


Reportan: EPS

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.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDU A	Versión	V04

- 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 sus tablas de referencia.
- Si la información de un registro reporta información errónea en la BDU A, 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 BDU A 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 BDU A 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.

5.6 FALLECIDOS ERRÓNEOS

FUNCIONARIOS
CLAUDIA SOLER
SANDRA DURAN
ANDRES BRUCE

DESCRIPCION

Reportan: EPS - 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**" en la siguiente hoja).

2. Si el registro se encuentra en una EPS liquidada, reportar el caso a la ADRES por medio del **módulo de PQRS en línea**, utilizando el procedimiento descrito en el **numeral 4** de este boletín.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

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:

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/>

3. La solicitud tendrá los tiempos normativos establecidos para su resolución y las respuestas serán remitidas a los correos electrónicos descritos en la **PQRSD**.


Observaciones a 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**".

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUa	Versión	V04

5.7 SOPORTE USUARIOS Y CONTRASEÑAS BDUa

FUNCIONARIO

SERGIO ANTONIO

DESCRIPCION

Soporte Usuarios y Contraseñas BDUa (SFTP y WEB)

- ✓ Solicitud de Información Usuarios y Contraseñas BDUa
- ✓ Reset de Contraseñas BDUa (WEB y SFTP)
- ✓ Actualización Correo Electrónico parametrizado en la WEB para los usuarios BDUa.
- ✓ Desbloqueo de Usuarios para los usuarios BDUa.

Se debe reportar mediante el procedimiento de PQRSD en línea.

Referenciar claramente como parte del asunto de la **PQRSD** el tema “**Soporte Usuarios y Contraseñas BDUa**”.

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

FUNCIONARIO

SERGIO ANTONIO

DESCRIPCION

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.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

Referenciar claramente como parte del asunto de la **PQRSD** el tema “**Gestion Régimen de Excepción y/o especial**” o “**Gestion Planes Voluntarios de Salud**” según sea el caso.

5.9 GESTION PENSIONADOS

FUNCIONARIO
SERGIO ANTONIO

DESCRIPCION

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.

Tiempos de Presentación de la Solicitud:

Los casos sobre pensionados erróneamente deben ser remitidos únicamente la PRIMERA semana del mes (semana bajo la condición de semana BDUA, que cuente con mínimo 4 días hábiles).

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, de lo contrario será cerrado el caso.

Referenciar claramente como parte del asunto de la **PQRSD** el tema “**Pensionados Erróneamente**”.

5.10 CONSULTA XML

FUNCIONARIO
WILMER GARCIA


DESCRIPCION

En caso de que se presenten inconsistencias en la realización y descarga de las consultas masivas XML.

Requisitos:

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

Referenciar claramente como parte del asunto de la **PQRSD** el tema “**Error Consulta XML**”.

	PROCESO	Administracion_Base_de_Datos_unica_de_afiliados_V04	Código	ARSI-F03
	MANUAL	BOLETIN INFORMATIVO BDUA	Versión	V04

6. CONTACTOS TELEFONICOS

En caso de tener dudas o inquietudes, se pueden comunicar a los siguientes números teniendo en cuenta los encargados de cada procedimiento.

FUNCIONARIOS	TELEFONO
WILLIAM PAEZ	4322760 Ext. 1721
ANDRES BRUCE	4322760 Ext. 1721
SERGIO ANTONIO	4322760 Ext. 1720
CLAUDIA SOLER	4322760 Ext. 1719
SANDRA DURAN	4322760 Ext. 1719
WILMER GARCIA	4322760 Ext. 1732

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre y Cargo: SERGIO ANTONIO WILLIAM PAEZ ANDRES BRUCE CLAUDIA SOLER SANDRA DURAN Soporte DGTIC-BDUA Fecha: 28/08/2019	Nombre y Cargo: JOSE LEONARDO HERRERA QUINTERO – Coordinador de Operaciones DGTIC Fecha: Agosto 2019	Nombre y Cargo: JOSE LEONARDO HERRERA QUINTERO – Coordinador de Operaciones DGTIC Fecha Agosto 2019