

INFORME

DE GESTION SOSTENIBLE 2015



Una empresa de
M
MEDPLUS GROUP
HOLDING EMPRESARIAL

INFORME

DE GESTION SOSTENIBLE 2015



Una empresa de



Agradecemos a los equipos que apoyaron la construcción de este Informe de Gestión:

Presidencia
Secretaría General
Vicepresidencia comercial
Vicepresidencia Financiera
Fundación Manos Pintadas de Azul

Edición

Dirección de Mercadeo Corporativo

Diseño de portada y entradas de capítulo

Imagen&marca MedPlus Holding

Fotografías

Banco de Fotos de MedPlus

Diseño y Diagramación

Imagen & marca MedPlus Holding

Bogotá, Febrero de 2016

www.medplus.com.co



Misión

MedPlus Medicina Prepagada es una empresa que ofrece aseguramiento y servicios de salud de forma oportuna, confiable, cálida e innovadora generando valor a nuestros usuarios, colaboradores, prestadores, proveedores y accionistas.



Visión

En el 2017 MedPlus Medicina Prepagada será reconocida en el sector salud en Colombia por su atención y servicio, crecimiento sostenible e innovación.



Valores Corporativos

- **Innovación:** "Ser observadores de la realidad de nuestros usuarios y del entorno, idear constantemente posibles soluciones a las situaciones que se presentan, visualizarlas, probarlas y ser creativos para facilitar las necesidades de nuestros usuarios de forma que sean viables, deseables y factibles".
- **Honestidad:** "Transparencia en nuestros actos".
- **Responsabilidad:** "Responder por nuestros actos, sus consecuencias y aprender sobre ellos".
- **Trabajo en Equipo:** "Juntos alcanzaremos más allá de nuestros propósitos".
- **Excelencia:** "Cada día seremos mejores en lo que hacemos".
- **Calidez:** "Hacemos las cosas para que nuestros usuarios se sientan como en casa".
- **Respeto:** "Aceptar y comprender las diferencias de los demás".
- **Actitud de servicio:** "Reconocer las necesidades de los demás, aceptarlas como importantes y válidas como las propias para darles solución".



Objetivos Estratégicos

- Mejorar la eficiencia operacional.
- Desarrollar nuevos negocios y crear nuevos mercados.
- Ser socios de valor para los prestadores.
- Ser socios de valor para los usuarios.
- Fortalecer el modelo de aseguramiento y gestión del riesgo alineado a la estrategia.
- Fortalecer el modelo de atención y prestación de servicios de salud.
- Fortalecer el modelo de gestión comercial y mercadeo.
- Fortalecer las capacidades organizacionales para la gestión de la innovación.
- Fortalecer las capacidades administrativas y de apoyo alineadas a la estrategia.
- Fortalecer las capacidades para la gestión financiera alineadas a la estrategia.
- Desarrollar las capacidades para gestionar la estrategia.
- Fortalecer el modelo de gestión del talento humano garantizando su alineación con la estrategia.
- Alinear la arquitectura organizacional con la estrategia.

Contenido

Misión y visión MedPlus Medicina Prepagada	
Carta del presidente (G4-1, G4-2)	2
Informe revisoría fiscal	3
¿Qué es Medplus? (G4-3, G4-4).....	4
Naturaleza Jurídica (G4-7).....	4
Perfil de la Memoria (G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-48).....	4
Premios, reconocimientos y certificaciones.....	5
Nuestro entorno (G4-9)	6
Direccionamiento estratégico (G4-56, G4-57, G4-58)	9
Gobierno corporativo y responsabilidad social empresarial	13
Gobierno corporativo (G4-34, G4-35, G4-36).....	15
Grupos de interés (G4-24, G4-25, G4-26, G4-27).....	15
Derechos humanos (G4-15).....	15
Sociedad.....	16
Medio ambiente (G4-15).....	17
Nuestras líneas de negocio	18
Aseguramiento en salud.....	19
En relación con nuestras regionales (G4-5, G4-6, G4-8).....	26
En relación con nuestros ingresos (G4-9).....	27
Ingresos totales 2015 - 2014. (G4-9).....	28
Prestación Servicios de Salud (G4-21, G4-22, G4-23).....	29
Unidades Estratégicas de Negocio (G4-19, G4-20).....	31
Nuestro soporte corporativo	33
Situación administrativa.....	34
Estructura organizacional (G4-37, G4-38).....	35
Comités existentes (G4-40).....	35
Gestión Humana (G4-10, G4-11).....	37
Nuestras relaciones legales (G4-13, G4-14).....	38
Contratación (G4-11).....	40
Nuestra Inversion Comercial	42
Nuestra compromiso tributario	45
Informe estados financieros	49



Carta de Nuestro Presidente

Señores,

Es grato para mí presentar el informe de gestión del año 2015 de MedPlus Medicina Prepagada S.A., vigencia en la cual se alcanzaron muchos logros enmarcados en el plan estratégico de la compañía, y que nos acercan más a nuestro objetivo de ser la compañía de medicina prepagada más reconocida en el sector salud en Colombia por su atención y servicios, crecimiento sostenible e innovación.

Así, los grandes retos del año 2015 se vieron reflejados en resultados muy favorables para la compañía, que redundaron en su crecimiento a través de la vinculación de nuevos afiliados y su fidelización, marcándose una mayor identificación con la marca de MedPlus, sobre la base de los beneficios que les brinda bajo la consigna Plus significa más.

Es importante destacar la relevancia que para lo anterior tuvo el gran compromiso de nuestro equipo de trabajo, el cual se esmeró profundamente para lograr el cumplimiento de las metas propuestas durante este año, las cuales se manifestaron a través de cambios tecnológicos que mejoran nuestros servicios y atención, la puesta en marcha de la estrategia del posicionamiento de la marca en diversos medios de comunicación, la generación de mayor presencia a nivel nacional a través de importantes inversiones en nuevas sedes que cuentan con centros médicos, que permiten a nuestros usuarios contar con mejores condiciones para acceder a nuestros servicios, en procura de su salud.

Uno de los grandes retos de MedPlus se relaciona con la investigación científica, que es una realidad gracias a nuestro Centro de Investigación, el cual en el año 2015 vio un considerable aumento en el número de patrocinadores, gracias a las buenas prácticas clínicas, el cuidado de sus pacientes y la calidad de los datos generados. En este contexto, se destaca el convenio con la Universidad Nacional de Colombia para realizar conjuntamente, proyectos de investigación, extensión, ciencia, tecnología e innovación en los campos de la vida y la salud humana en ciencias básicas, ciencias clínicas y salud pública, que iniciará su ejecución en el año 2016. Sin más preámbulos, este informe recoge las principales acciones de la compañía en el año 2015; así: (i) Entorno del sector salud en el cual se desempeña MedPlus Medicina Prepagada S.A., la estrategia y el gobierno corporativo de la Compañía, (ii) Líneas de negocio, que incluye la gestión del aseguramiento, la prestación de servicios de salud y unidades estratégicas de negocio, (iii) Apoyo corporativo, y (iv) Apoyo jurídico y normativo

Para finalizar, de manera especial, expreso mi especial agradecimiento a los accionistas de la empresa y a los miembros de sus órganos societarios, así como a cada uno de los colaboradores que permitieron alcanzar estos logros y que hacen que esta familia MedPlus cada día sea más grande, en común beneficio.

Me permito entonces invitarlos a conocer los resultados de la gestión de MedPlus Medicina Prepagada en el año 2015.

INFORME

Revisoria Fiscal



Una empresa de



Informe de los Estados Financieros de
MedPlus Medicina Prepagada S.A. a Diciembre 31 de 2015

¿Qué es Medplus? (G4-3, G4-4)

MedPlus Medicina Prepagada es una compañía especializada en la comercialización de planes voluntarios y prestación de servicios de salud, a nivel nacional. Se esfuerza por garantizar el mejor servicio a los usuarios, apalancándose en sus logros: centros médicos especializados en medicina prepagada, contact center, atención médica domiciliaria, amplia red con los mejores prestadores de salud a nivel nacional, centro de Investigaciones, entre muchos más.

Naturaleza Jurídica (G4-7)

MedPlus Medicina Prepagada S.A. es una sociedad anónima legalmente constituida de conformidad con lo previsto en el Título VI del Libro Segundo del Código de Comercio, a través de escritura pública No. 0004385 del 2 de octubre de 2007 otorgada en la Notaría 28 del Circulo de Bogotá, inscrita ante la Cámara de Comercio de Bogotá el 16 de octubre de 2007 bajo el número 01164833 del libro IX. Adicionalmente, desde el día 1 de junio de 2012, es subordinada de MedPlus Group S.A.S., de acuerdo con la situación de grupo empresarial debidamente inscrita ante la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 01645959 del libro IX.

Su objeto social principal es la realización de todas las actividades tendientes a la implantación y manejo de sistemas y planes, bajo la forma de prepago, para que personas naturales o jurídicas dedicadas profesionalmente a ello lleven a cabo la prestación de asistencia médica y odontológica, en todas las áreas de la salud humana, cobijando los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, consulta externa general y especializada, en medicina diagnóstica y terapéutica, hospitalización, urgencias, cirugía, exámenes diagnósticos y odontología, servicios de ambulancia prepagada, en beneficio de las personas nacionales o extranjeras que contraten la utilización de los programas que la sociedad ofrezca, la sociedad también podrá efectuar la prestación directa de los servicios atrás enunciados, en el país o en el exterior, y la prestación directa, a través de establecimientos propios o mediante la contratación de terceros o de una red adscrita, en el país o en el exterior, de servicios médicos, quirúrgicos, generales y especializados, servicios odontológicos y de ambulancias, en todas las áreas de la salud humana, a personas nacionales o extranjeras, cobijando los servicios de promoción de la salud y prevención e a enfermedad, consulta externa general y especializada, en medicina diagnóstica y terapéutica, hospitalización, urgencias, cirugía y exámenes diagnósticos, en beneficio de las personas

que contraten los planes y servicios que la sociedad ofrezca.

Para efectos de lo precedente, se encuentra autorizada para ofrecer planes voluntarios de salud en la modalidad de medicina prepagada en los términos del artículo 169 de la Ley 100 de 1993 y los Decretos 1570 de 1993 y 1486 de 1994, de acuerdo con las Resoluciones 2041 de diciembre 2 de 1992 y 1454 de agosto 29 de 2007 emanadas de la Superintendencia Nacional de Salud, y cuenta con habilitación como prestador de servicios de salud en todas sus sedes asistenciales, conforme a lo señalado en el Decreto 1011 de 2006 y demás normatividad complementaria.

Perfil de la Memoria (G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-48)

Medplus está comprometida con entregar su informe de sostenibilidad a todos sus grupos de interés, en el que se reportan nuestros avances en cuatro grandes temas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción de forma anual.

Siendo este nuestro segundo informe de sostenibilidad, hemos decidido aprovechar este ejercicio para comunicar a nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y prestadores, y en general a todos nuestros grupos de interés, no solo nuestros resultados financieros, sino acercarnos a ellos contándoles más a fondo sobre quiénes somos, nuestra filosofía empresarial, la gestión que hacemos día a día para prestar un servicio de calidad y, por supuesto, aprovechar para comprometernos con la sostenibilidad y el cumplimiento de cada uno de las responsabilidades adquiridas con nuestra adhesión a Pacto Global.

Este informe está hecho con base a la metodología de Global Reporting Initiative en su versión G4 y se realizó con el apoyo de todas las áreas de la compañía. Este informe se reportará anualmente.

Toda la información aquí contenida está soportada en los estados financieros y en los informes de la Revisoría Fiscal Externa Crowe Horwath Co S.A.

Ante cualquier duda sobre este informe, puede comunicarse con Laura Victoria Mayorquin Guevara, al correo lauram@medplus.com.co o al teléfono 5938111 Ext. 224

Premios, reconocimientos y certificaciones

Dentro de los premios, reconocimientos y certificaciones más importantes para MedPlus M.P., podemos destacar los siguientes:



Secretaría de salud
Prestación de servicios de salud

Licencia de Prestación de Servicios en "Seguridad y Salud en el Trabajo" y licencia de Funcionamiento para Equipos de Radiaciones Ionizantes para MedPlus Centro de Recuperación Integral.
Certificación de habilitación del Centro Médico El Barzal MedPlus Medicina Prepagada.
Renovación del certificado de habilitación MedPlus Ambulancias para los servicios de: Transporte asistencial básico, transporte asistencial medicalizado y medicina general modalidad extramural domiciliario.
Renovación del certificado de la licencia de Funcionamiento para Equipos de Radiaciones Ionizantes para el Centro Médico Integral Chicó y el Centro Médico Especializado Santa Bárbara.



Fondo Nacional de Estupefacientes
Prestación de servicios de salud

Renovación del certificado de cumplimiento en manejo de medicamentos de control especial para MedPlus Ambulancias y servicios farmacéuticos del Centro Médico Integral Chico y Centro Médico Integral Palermo.-Renovación de la inscripción ante la U.A.E.



Cámara de Comercio de Bogotá COLCIENCIAS - ICONTEC
Innovación

Certificado de buenas prácticas en innovación.



ICONTEC
Calidad

Prestación de servicios de toma de muestras de laboratorio clínico y citología y laboratorio clínico de mediana y alta complejidad en las áreas de hematología, química, microbiología, coproparasitología, uroanálisis, inmunología, hormonas y citología en la sede Medplus MP Chicó.



Fenalco Solidario Colombia
Responsabilidad Social Empresarial

Certificado de responsabilidad social.



Nuestro Entorno

MedPlus Medicina Prepagada S.A. desarrolla su objeto social en un sector económico en el cual la confianza en el mercado, el comportamiento de las ventas al por menor y del crédito de consumo marcó una desaceleración del consumo de los hogares para el año 2015, según cifras del Banco de la República.

Desde la perspectiva macroeconómica, la inflación del año 2015 se situó en 6,77%, explicándose la desviación por el alza en precios de alimentos y por aumentos temporales en otros aspectos como diversión, cultura y esparcimiento, mientras que la inflación en salud se ubicó en 5,3%, cifra menor a la registrada por el índice general de inflación, y comparativamente mayor a la registrada en el año 2014 en el general y sectorial. Los subgrupos con mayores variaciones en los precios correspondieron a bienes y artículos (5,81%), gastos de aseguramiento privado y otros gastos (4,70%) y servicios de salud (4,48%).

Tabla 2. Indicadores económicos

Indicador	Cifras	
	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Moneda		
Dólar TRM. (Pesos/Dólar)	3.149,47	2.392,46
Tasas de Interés		
DTF (EA)	5,24%	4,34%
UVR (Pesos colombianos por UVR)	228.268	215.033
Tasa de intervención	5,75%	4,50%
Empleo y Salario		
Desempleo Nacional (Total Nacional)	8,59%	8,72%
Salario Mínimo (Pesos colombianos)	644.350	616.027
Nación		
IPC (Índice de Precios al Consumidor)	6,77%	3,66%
PIB (Producto Interno Bruto)	3,17%	4,19%
IPC SALUD	5,30%	3,4%
Calificación deuda (Ratings Moody's)	BAA2	BAA2

Fuente: DANE y Banco de la República de Colombia

Las últimas cifras publicadas por la superintendencia de salud, afirman que del total de los habitantes del país 47.512.440 (DANE 2015), el 91% cuentan con cobertura en salud 43.378.858; el 49% a través del régimen contributivo y el 51% restante a través del régimen subsidiado (Supersalud, 2014).

En el marco de las medicinas prepagadas a diciembre del mismo año se contaba con 1.055.992 afiliados. El 86% de estos concentrados en 4 compañías y MedPlus con un total de 80.800 usuarios activos equivalente a una participación del 8% del mercado.

Tabla 3. Participación de mercado empresas de medicina prepagada 2014

Empresas de Medicina Prepagada	Número de afiliados	Porcentaje de participación del mercado	Variación 2013-2014
Colsanitas	356.964	34%	9%
Comeva	264.433	25%	4%
Colmedica	206.765	20%	5%
MedPlus	80.800	8%	2%
Colpatria	56.730	5%	7%
Medisanitas	47.602	5%	8%
Sura	30.084	3%	23%
Servicio de Salud Inmediato	9.492	1%	37%
Confenalco Valle	2.091	0%	-12%
Vivir	1.031	0%	2%
Total	1.055.992	100%	6.7%

Fuente: Informe Supersalud datos diciembre 2014.

En el año 2015, MedPlus Medicina Prepagada presenta un crecimiento en la población de usuarios afiliados del 4.6% pasando de 80.800 a 84.534. A continuación se presenta el crecimiento en regionales para el 2015.

Tabla 4. Crecimiento en regionales MedPlus Medicina Prepagada

Regional	Diciembre 2014	Diciembre 2015	Variación en Usuarios	Variación %
Magdalena	237	296	59	24,9%
Meta	1.715	2.128	413	24,1%
Cesar	1.166	1.356	190	16,3%
Valle	2.009	2.323	314	15,6%
Atlántico	3.100	3.527	427	13,8%
Norte Santander	916	1.019	103	11,2%
Bolívar	4.205	4.673	468	11,1%
Huila	1.963	2.060	97	4,9%
Caldas	1.922	1.998	76	4,0%
Santander	1.340	1.383	43	3,2%
Bogotá	50.843	52.388	1.545	3,0%
Antioquia	6.477	6.489	12	0,2%
Tolima	2.084	2.086	2	0,1%
Quindío	852	849	-3	-0,4%
Risaralda	1.971	1.959	-12	-0,6%
Total Usuarios	80.800	84.534	3.734	4,6%

Fuente: Área Técnica. Diciembre 2014 - 2015

Tabla 5. Participación de mercado de las EPS

EPS	Porcentaje de participación del mercado
Compensar	61%
Sos	18%
Famisanar	11%
Sura	6%
Sanitas	2%
Confenalco Valle	1%
Cafesalud	1%

Fuente: Informe Supersalud Corte Diciembre 2014

Las pólizas comercializadas por entidades aseguradoras, también se convierten en productos sustitutos de la medicina prepagada, su participación en el mercado se mide por primas, valor del plan asegurado por contrato. A continuación se muestran las cifras en primas emitidas comparando diciembre de 2013 Vs. diciembre de 2014 con su participación en el mercado.

Tabla 6. Participaciones aseguradoras en primas emitidas diciembre 2013-2014

Aseguradora	Primas Emitidas*		Porcentaje de participación del mercado	
	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Diciembre 2013	Diciembre 2014
Suramericana	539.510	621.140	56,6%	55,9%
Allianz	207.632	238.433	21,7%	21,5%
Bolivar	101.023	109.358	10,0%	10,5%
Liberty	45.589	48.690	4,4%	4,7%
Metlife	26.593	28.300	2,6%	2,8%
Mapfre	20.966	22.672	2,1%	2,2%
Otros	9.834	11.607	1,1%	1,0%
Generali	8.599	9.186	0,8%	0,9%
Panamerican	5.458	7.277	0,7%	0,6%
Total	965.203	1.096.663	100,0%	100,0%

*Cifras en Millones de Pesos

Fuente: Área Técnica. Diciembre 2014 - 2015





Direccionamiento Estratégico

MedPlus M.P siempre ha considerado prioritario iniciar un proceso que este orientado en repensar su direccionamiento estratégico, con un alto sentido de autocrítica y que le permita identificar nuevas alternativas para asegurar un desarrollo competitivo y sostenible. Teniendo en cuenta esta necesidad se diseñó un modelo que permite planear, dirigir, evaluar y controlar, el direccionamiento estratégico de MedPlus 2014-2017.

MedPlus M.P siempre ha considerado prioritario iniciar un proceso que este orientado en repensar su direccionamiento estratégico, con un alto sentido de autocritica y que le permita identificar nuevas alternativas para asegurar un desarrollo competitivo y sostenible. Teniendo en cuenta esta necesidad se diseñó un modelo que permite planear, dirigir, evaluar y controlar, el direccionamiento estratégico de MedPlus 2014-2017.

Ilustración 1 Modelo Estratégica Plus.



Fuente: Área Planeación Estratégica. Manual de Gestión Estratégica e Innovación.

Con los resultados obtenidos de la aplicación del modelo, se enmarcó el direccionamiento estratégico de MedPlus Medicina Prepagada 2014-2017.

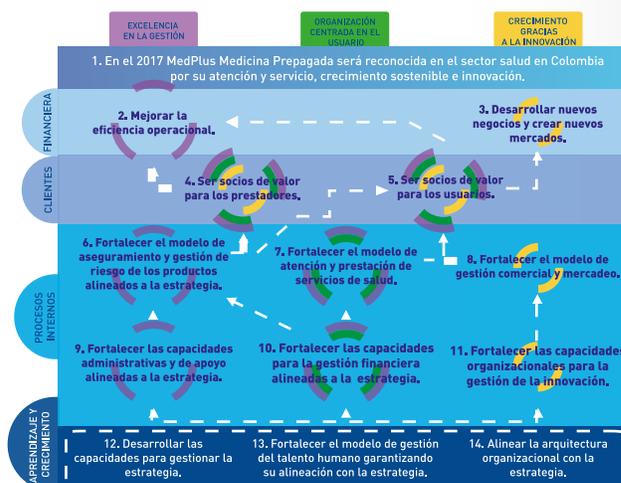
Misión

MedPlus Medicina Prepagada es una empresa que ofrece aseguramiento y servicios de salud de forma oportuna, confiable, cálida e innovadora generando valor a nuestros usuarios, colaboradores, prestadores, proveedores y accionistas.

Visión

En el 2017 MedPlus Medicina Prepagada será reconocida en el sector salud en Colombia por su atención y servicio, crecimiento sostenible e innovación.

Ilustración 2. Mapa estratégico MedPlus Medicina Prepagada 2014-2017.



Fuente: Coordinación de Planeación Estratégica.

Tabla 7. Estrategias competitivas del mapa estratégico MedPlus Medicina Prepagada.

Estrategias	Descripción
Crecimiento gracias a la innovación	Desarrollar nuevos mercados y negocios basados en la innovación identificando oportunidades en el mercado; precisando sus necesidades y solucionarlas a través de productos, servicios, procesos o gestión organizacional.
Organización centrada en el usuario	Desarrollar diferencia en servicio al usuario que sea difícil de imitar por la competencia y donde se fidelice realmente a los usuarios, conociéndolo para establecer una relación leal.
Excelencia en la gestión	Desarrollar un nuevo modelo de gestión basado en la adopción de mejores prácticas de gestión que guie nuestra empresa hacia mayores niveles de excelencia.

Ejecución del direccionamiento estratégico 2014-2017.

Teniendo en cuenta el Direccionamiento Estratégico de MedPlus MP 2014- 2017, se aprobó el portafolio de proyectos estratégicos compuesto por 15 proyectos.

Tabla 8. Portafolio inicial de proyectos estratégicos 2014-2017

No	Proyecto	Estado
1	Diseño del modelo de gestión del riesgo.	Por iniciar
2	Proyecto Normas Internacionales de Información Financiera MedPlus Group.	En ejecución
3	Fidelización de médicos prestadores.	Finalizado
4	Sistema de gestión para prestación de servicios de salud ACRISO.	Por iniciar
5	Humanización del servicio.	Por iniciar
6	Gestión de relacionamiento con los usuarios (CRM).	Por iniciar
7	Fortalecimiento modelo de negocio centro de investigaciones.	En ejecución
8	Estrategia digital.	En ejecución
9	Responsabilidad Social y Empresarial.	Finalizado
10	Modelo comercial plus.	En ejecución
11	Estructuración del portafolio de productos y servicios.	En ejecución
12	Sistema de gestión de la innovación.	Finalizado
13	Gestión estratégica plus.	Finalizado
14	Gestión de proyectos (PMO).	Finalizado
15	Plan de gestión de comunicaciones.	Finalizado

Fuente: Planeación Estratégica. Informe de gestión de proyectos 2015.



Cabe resaltar que en el año 2015 se identificaron cinco (5) nuevos proyectos, los cuales se encuentran en ejecución. A continuación se presenta el informe ejecutivo del estado de los proyectos estratégicos al cierre del 2015:

Tabla 9. Informe estado portafolio de proyecto 2014-2017

Objetivo estratégico	Nombre	Avance	Objetivo	Duración
Portafolio de Proyectos 63%				
Estrategia competitiva excelencia en la gestión 58%				
Fortalecer las capacidades para la gestión financiera alineadas a la estrategia.	Proyecto Normas Internacionales de Información Financiera MedPlus Group.	73%	Adoptar NIIF para PYMES en cada una de las empresas que conforman el Grupo MedPlus.	27 meses
	SAP.	88%	Implementar un ERP para centralizar y estandarizar las fuentes de información.	7 meses
	Provisión de glosas.	30%	Identificar, cuantificar y reconocer en los Estados Financieros el valor de la glosa generada en el proceso de cuentas médicas.	11 meses
Estrategia competitiva organización centrada en el usuario 21%				
Fortalecer el modelo de atención y prestación de servicios de salud.	Clinica Santa Mónica.	11%	Poner en marcha Clínica con todos los servicios necesarios para su funcionamiento.	17 meses
	Separación de centros médicos.	38%	Realizar la separación para MedPlus M.P de toda la operación de prestación de servicios de salud configurando una nueva sociedad.	3 meses
Estrategia competitiva crecimiento gracias a la innovación 62%				
Fortalecer el modelo de gestión comercial y mercadeo.	Fortalecimiento modelo de negocio centro de investigaciones.	99%	Generar las herramientas que permitan el crecimiento del centro de investigaciones creando conocimiento de las actividades del área.	13 meses
	Estrategia Digital.	89%	Diseñar e implementar una estrategia digital que nos permita competir y posicionarnos en el mercado actual de medicina prepagada.	16 meses
	Responsabilidad Social y Empresarial.	100%	Proponer una política de RSE a la alta dirección y colaboradores.	3 meses
	Página Web.	62%	Diseñar la página WEB de MedPlus M.P mediante el mejoramiento de los contenidos de texto y de imagen.	7 meses
	Modelo Comercial Plus.	48%	Implementar el modelo de gestión comercial por medio del diseño del área.	19 meses
	Estructuración del portafolio de productos y servicios.	99%	Estructurar procedimiento para la creación de nuevos productos en MedPlus.	20 meses
	Sistema de gestión de	100%	Diseñar e implementar el Modelo de	3 meses

Fuente: Planeación Estratégica. Informe de gestión de proyectos 2015.

Dentro de los resultados más relevantes, el portafolio de proyectos estratégicos 2014-2017 ha generado los siguientes:

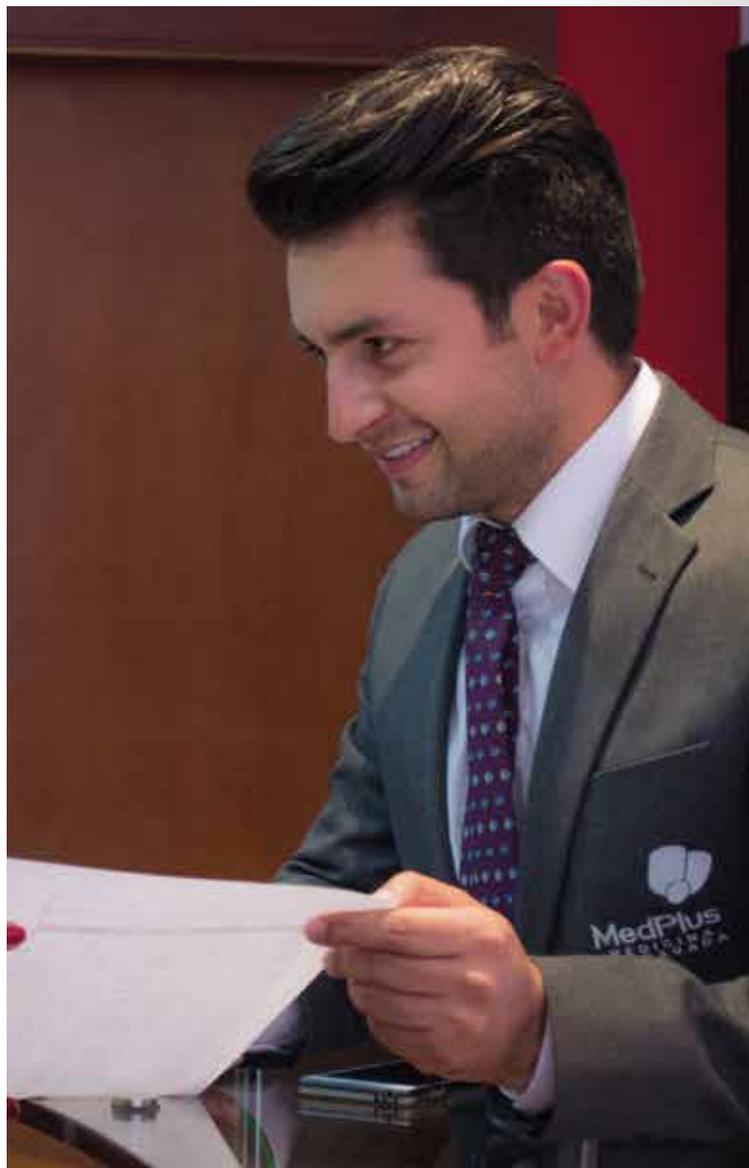
Ilustración 3. Entregables más representativos del portafolio de proyectos 2014-2017



Fuente: Directores de proyecto

Durante el año 2015, la Compañía ajustó sus políticas contables a los lineamientos de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pyme clasificándose en el Grupo 2 de implementación para la presentación de sus Estados Financieros, esto incluyó el esfuerzo por parte de toda la Organización y contó con un equipo comprometido y especializado para dicha gestión. La consultoría externa estuvo a cargo de Ernst & Young quien acompañó todo el proceso de implementación y entrenamiento.

También encontramos cambios importantes como el cambio del ERP a SAP, donde se buscó una herramienta tecnológica que se adecuara a los altos estándares del mercado fortaleciendo la administración de la información administrativa y financiera y le permitiera al negocio continuar con el crecimiento que viene presentado.



De acuerdo con la ejecución de las actividades más importantes en los planes operativos del año 2015 en cada dependencia de MedPlus Medicina Prepagada, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 10. Resultados y logros en la planeación operativa 2015. (G4-50)

Objetivo estratégico	Actividades	Resultados/ logros
2. Mejorar la eficiencia operacional.	Gestionar el costo médico por medio de negociación de tarifas y auditoría médica.	Para el 2015 el costo médico total presentó un incremento con respecto al 2014 del 11.6%, la siniestralidad del 2015 con un porcentaje del 71.3%. El ingreso se incrementó en el 8% frente al 2014; el crecimiento de usuarios netos fue de 3.734 usuarios a nivel nacional. El costo de radicación tuvo un incremento del 5.09% que corresponde a un aumento de 6.400 millones frente al 2014.
	Gestionar las unidades de negocio relacionadas con los servicios de salud (Ópticas, Farmacias, AMD y Odontología).	Plan de intervención de farmacias con el pilar del cambio de Software que permita control de inventarios, se analizaron varios y está pendiente la implementación del mismo para el primer semestre del 2016. Proceso de compras de medicamentos de forma directa por el área administrativa, el ingreso de la unidad sólo corresponde a venta de particulares. Habilitación de las sedes, ajuste en los procesos de recepción técnica, dispensación y almacenamiento En ópticas el PyG se separó de farmacias, se cambió el modelo de adquisición de monturas de compra a comisión, permitiendo una actualización permanente en el inventario.
3. Desarrollar nuevos negocios y crear nuevos mercados.	Incrementar productividad de todo el canal de ventas a través de: Mejorar el proceso de selección de asesores (perfil), profesionalizar la fuerza de ventas (capacitación y coach), entregar herramientas de apoyo para la gestión de venta, aumentar el número de prospectos a presentar producto por día, Aumentar posicionamiento planes azules.	Se diseñaron los nuevos perfiles según la estructura propuesta, y se diseñó el cronograma de Capacitación y Entrenamiento, Desde el mes de Abril 2015, se creó la Alianza Preferencial con el fin de incentivar a la Fuerza Comercial a impulsar las ventas en Planes Azules.
	Crecimiento en regionales.	Desde el mes de Agosto 2015 se implementaron estrategias de Profundización y Penetración en Centros Familiares y Colectivos.
4. Ser socios de valor para los prestadores.	Aumentar satisfacción de los prestadores. Programa de fidelización de médicos.	Se realizaron en promedio 85 visitas al mes a prestadores de la red para dar a conocer la plataforma de Enlace médico y la actualización de procesos administrativos de la compañía. Se monitoreó mensualmente el ingreso a la plataforma de enlace médico, con un incremento de usuarios superior al 7%. Se realizaron las actividades de fidelización a nivel nacional con una asistencia superior a la esperada en casi todas las ciudades.
	Aumentar satisfacción de los usuarios (oportunidad, servicio, tiempos de espera, calidad).	Se realizan seguimientos de los indicadores de centros médicos propios validando que la oportunidad y accesibilidad se encuentre dentro de los estándares para medicina general odontología y especialidades médicas y odontológicas. Igualmente seguimiento por parte de secretaría general y atención al usuario de los tiempos de respuesta de PQRS y diferentes requerimientos a los entes de control.
5. Ser socios de valor para los usuarios.	Implementar estrategias de retención de usuarios.	Durante el año se manejaron 10 herramientas de retención con tres nuevas estrategias.
	Ejecutar y efectuar seguimiento al modelo de atención a los PQRS.	Se intervino con éxito el modelo de atención de PQRS, generando ajustes en el software que propiciaron una mejora en los tiempos de respuesta.
6. Fortalecer el modelo de aseguramiento y gestión del riesgo alineado a la estrategia.	Ejecución de programas de programas de riesgo. Gestión de la salud de los usuarios.	En 2015 el comportamiento de crecimiento de usuarios inscritos al programa de gestión de riesgo es de 7157, es decir que un hubo un total de 1057 usuarios nuevos correspondiente a un crecimiento del 17%. Actualmente se hace seguimiento en los programas de RCV: Diabetes, y Obesidad y la inclusión del nuevo programa de riesgo materno fetal, además de los seguimientos normativos de resultados de citologías, mamografías y PSA positivos. Durante 2015 se realizaron actividades empresariales mediante dos modalidades, semanas de la salud y apoyo a comercial para clientes potenciales, en total hubo 745 clientes potenciales.
	Construcción de nuevas IPS. (Ibagué, Valledupar, Villavicencio, Bogotá, Medellín, Cartagena)	Se inauguró el nuevo centro médico de Villavicencio, el cual inició con la prestación de servicios de medicina general y exámenes médicos de ingreso para afiliación y se habilitaron los servicios de pediatría y Ginecología, los cuales iniciaron la prestación en el 2016. En Ibagué está el proyecto de centro médico el cual se encuentra en construcción.
9. Fortalecer las capacidades administrativas y de apoyo alineadas a la estrategia.	Generar apoyo jurídico para viabilizar la participación en ofertas comerciales, licitaciones y renovaciones de contratos.	Se brindó apoyo jurídico para la oportuna realización de todas las renovaciones de colectivos solicitadas por la Vicepresidencia Comercial, y de la misma manera se realizó acompañamiento la presentación de la empresa en las seis licitaciones solicitadas.
	Ejecución del plan de auditoría.	Se realizó la evaluación y seguimiento a procesos misionales y de apoyo de la compañía, identificando oportunidades de mejora en cada una de las áreas o procesos objeto de revisión con 101 recomendaciones de mejora, de las cuales 73, fueron a los procesos Apoyo y 28 a los procesos misionales.
10. Fortalecer las capacidades para la gestión financiera alineadas a la estrategia.	Optimizar la estructura financiera.	Se realizó el cambio de políticas contables por la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera; El pasivo se reestructuró, originado en la sustitución de la cartera con Leasing de Occidente a Corpbanca, con una mejora en la tasa de 1% y una refinanciación del crédito, que le permitió a la compañía contar con recursos para la financiación de proyectos. Se trabajó también en el proyecto de reconocimiento de glosas el cual presento un gran impacto para la compañía dado que generaba una afectación en los estados financieros pero que a su vez permite tener un control y seguimiento de estas partidas.
	Realizar Planeación Tributaria para gestionar la carga fiscal de la compañía.	Durante el año el año 2015 se gestionaron los procesos de normalización de impuestos en todas las regionales.
11. Fortalecer las capacidades organizacionales para la gestión de la innovación.	Garantizar oportunidad en los pagos para proveedores y prestadores.	Se trabajó en el seguimiento de las facturas de nuestros aliados estratégicos los Médicos, Clínicas, IPS de servicios de apoyo diagnóstico, buscando mantener un acercamiento no solo en la prestación de los servicios sino también en la radicación de sus facturas y dar Cumplimiento a nuestros prestadores de realizar pagos con oportunidad.
	Ejecutar las campañas de conceptualización, monitoreo, planeación, despliegue, implementación y seguimiento al Sistema de Gestión de la Innovación.	Se realizó la revisión y calificación de 83 ideas radicadas en el aplicativo IDEANDO, se logró obtener el sello de buenas prácticas en innovación para MedPlus M.P. otorgado por la Cámara de Comercio de Bogotá.
12. Desarrollar las capacidades para gestionar la estrategia.	Seguimiento a BSC, Planes Operativos, Análisis del entorno, Seguimiento Proyectos. Potencializar oficina de proyectos.	BSC: Se realizaron informes trimestrales, con la información entregada por cada responsable mostrando los resultados de cada indicador, con su respectivo análisis y plan de acción. Planeación Operativa: Se realizaron informes trimestrales, con la información registrada en cada una de las dependencias de MedPlus M.P. Proyectos: Se realizó la formulación y el acompañamiento a los proyectos y seguimiento mensual a todo el portafolio de proyectos.
	Responsabilidad Social Empresarial.	Responsabilidad Social y Empresarial: Se realizaron 3 brigadas del programa Batas con Corazón una en la Guajira, atendiendo a 543 personas, la segunda en Soacha (Altos de Cazuca) con participación de 52 personas, y por último en Puerto Carreño con 300 personas atendidas. Se obtuvo Certificación en RSE de Fianalco Solidario, se inició proceso huella de carbono, se lanzó primer informe de sostenibilidad y el programa Andar en bici es más, y lanzamiento de campaña Eco Plus, y actividades ecológicas como la de siembra un árbol.
13. Fortalecer el modelo de gestión del talento humano garantizando su alineación.	Realizar programas de capacitación periódicas sobre temas jurídicos a diversos grupos de interés de la organización.	Se desarrolló del programa de capacitación orientado a los colaboradores de MedPlus M.P. de las diferentes áreas de la empresa, ilustrándolos sobre temas jurídicos de alto interés e impacto organizacional, impactando así, de forma positiva en la estrategia de prevención de riesgos de contingencias y de diversa naturaleza.
	Implementar la solución tecnológica para correspondencia y digitalización.	Inició su desarrollo en un ambiente de pruebas, con miras a su plena implementación en el año 2016.
14. Alinear la arquitectura organizacional con la estrategia.	Reingeniería de procesos.	Se realizó reingeniería de los procesos en términos de actividades y programas propuestos. Dentro de los logros más importantes podemos destacar el desarrollo para la administración de mapas de contratación, desarrollo del gestor de autorizaciones, generación del informe de regionales para seguimiento constante por parte de los Vicepresidentes.
	Fortalecer el Sistema de Gestión de en todas las áreas de la compañía.	Se realizaron acciones correctivas para mantener la certificación del Laboratorio clínico. Se documentan los procesos y se generan los planes de mejora de los centros médicos en Bogotá y Medellín. Se recibió por parte de la Secretaría de Salud la habilitación para el Centro Médico El Barzal (Villavicencio) con 3 servicios habilitados (Medicina General, Pediatría y Ginecobstetricia). Se realizó solicitud y seguimiento de entrega de los requerimientos necesarios para dar cumplimiento a Sistema Único de Habilitación de centros médicos propios a las áreas administrativas y de apoyo.

Fuente: Planeación Operativa MedPlus M.P 2015

Para el año 2016 se proyecta trabajar y fortalecer la estrategia domiciliaria, la telemedicina y la prestación de servicios de salud.



Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial

Gobierno Corporativo

Junta Directiva

Principales:

Enrique Vargas Lleras
Jaime Eduardo Barrero Fandiño
Andrés Felipe Rocha Laverde
Bernardo Henao Riveros
Hernando Alberto Cifuentes Lobelo

Suplentes:

Ricardo Barrero Medina
José Link
Alberto Borda

Presidente Corporativo

Jaime Eduardo Barrero Fandiño

Comité Ejecutivo

Andrés Felipe Rocha Laverde Presidente Ejecutivo
María Obanda Mejía Álvarez Vicepresidente Ejecutivo
Ricardo Barrero Medina Vicepresidente de Desarrollo Organizacional
Helena Patricia Aguirre Hernández Vicepresidente de Salud
Hernando Botero Durán Vicepresidente Comercial

Secretario General

José Darío Trigos Huertas

Revisoría Fiscal

Crowe Horwath CO. S.A.

Grupos de interés (G4-24, G4-25, G4-26, G4-27)

Para MedPlus Medicina Prepagada, los grupos de interés son quienes hacen posible la comercialización de planes voluntarios y prestación de servicios de salud a nivel nacional, por esto hemos desarrollado estrategias que nos han permitido construir canales de comunicación efectivos con nuestra Cadena de Valor y suministro, así como con la comunidad en general.

Ilustración 4. Grupos de interés MedPlus MP



Fuente: Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial.

Nuestro fundamento principal es aportar a la sostenibilidad del país garantizando la excelencia en la calidad de los servicios, procesos que permitan una mejora continua, el compromiso con nuestros grupos de interés y el cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables y otros requisitos suscritos por la empresa. Para lo que la alta dirección establece los siguientes lineamientos:

- Liderar la política integral de Responsabilidad Social proporcionando los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua.
- Realizar una adecuada identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, que permitan reducir las lesiones a personas, enfermedades laborales y daños a la propiedad garantizando así un ambiente de trabajo seguro para todas las partes interesadas.
- Realizar actividades de prevención y promoción para el control de los riesgos de salud pública.
- Establecer actividades de prevención y promoción, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de enfermedades que puedan afectar la integridad de los grupos de interés.
- Establecer planes de prevención y preparación para posibles emergencias.
- Promover espacios que respeten el ambiente, en búsqueda de la prevención y disminución de los impactos generados por las actividades realizadas.
- Trabajar bajo principios de ética y transparencia, previniendo la corrupción en todas sus formas.
- Incluir a los grupos de interés en la planificación de estrategias que permitan desarrollar actividades de forma responsable en la cadena de valor y suministro.
- Aportar al desarrollo social de los grupos de interés, a partir del respeto por los Derechos Humanos, Civiles y Políticos.

- Promover y respetar los Derechos Laborales en nuestros grupos de interés.
- Construir estrategias y alianzas que aporten al Desarrollo Social del País.
- Mejorar continuamente desarrollando estrategias de seguimiento y medición.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciendo un servicio oportuno y eficiente.

Derechos humanos (G4-15)

Con la adhesión a Pacto Global, desde la Junta Directiva se tomó la decisión de hacer explícito nuestro compromiso con los derechos humanos, incluyéndolos como criterio formal en todas las decisiones de inversión y/o adquisiciones. Algunos de nuestros programas, tanto internos como los dirigidos a nuestros usuarios, incluidos aquellos ejecutados por la Fundación Manos Pintadas de Azul, se relacionan directamente con la garantía del respeto por los derechos humanos.

En MedPlus sabemos que cada ser humano es sujeto de derechos, por lo tanto, incluimos el respeto a los derechos humanos como criterio formal en nuestras decisiones de inversión y/o adquisiciones; así mismo, de acuerdo a lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal colombiano, nos comprometemos a:

Tabla 11. Compromisos de MedPlus MP con los derechos humanos

No	Compromiso
1	Respetar los derechos humanos. Nos abstenemos de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre aquellos en los que pudiéramos tener alguna participación.!
2	Nos acogemos a respetar los derechos humanos, de acuerdo a lo enunciado en la Carta Internacional de Derechos Humanos, y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.!
3	En la medida de lo posible, evitaremos que nuestras actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos y, en caso de que llegasen a ocurrir, haremos frente a dichas consecuencias.
4	Trataremos de prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que puedan estar directamente relacionadas con nuestras operaciones, productos o servicios prestados, incluso cuando no hayamos contribuido a generarlas.
5	Hacer público este compromiso y difundirlo interna y externamente a todo el personal, los socios y a todas las partes interesadas.
6	Hacer seguimiento y verificación continua al cumplimiento de estos compromisos.

Fuente: Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial

Sociedad

Cada día tenemos, en nuestras manos, la gran responsabilidad de atender con un servicio humano y de calidad a nuestros afiliados, y es de allí que surge nuestro compromiso por consolidarnos como una empresa respetuosa de todas las relaciones con nuestros grupos de interés, en MedPlus hemos dirigido nuestros esfuerzos hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde nuestra experiencia, estamos trabajando, tanto para nuestros clientes como para comunidades que no tienen acceso a servicios de salud con calidad, en la reducción de las tasas de mortalidad materna y de niños menores de 5 años. Así nos mantenemos firmes con nuestros principios y valores, enfocando nuestra experiencia a servir a comunidades menos favorecidas.

Le apostamos, desde nuestro Centro de Investigación, a desarrollar protocolos en investigación de medicamentos, de la mano de importantes laboratorios a nivel mundial. Consideramos la salud como la base para lograr un desarrollo sostenible; por ello, hemos creado programas de promoción y prevención, dirigidos a nuestros clientes y colaboradores, los cuales se enfocan en la importancia del autocuidado y los hábitos de vida saludable.

La Fundación Manos Pintadas de Azul es una institución sin ánimo de lucro creada por MedPlus Holding Empresarial con el principal objetivo de contribuir al bienestar de grupos de interés en condiciones de vulnerabilidad. Creemos firmemente que todos juntos, empresas y ciudadanos, podemos construir una sociedad más equitativa e incluyente.

Colaboración con la Fundación Manos Pintadas de Azul (G4-15)

A pesar que el gobierno y diversas instituciones relacionadas con el sector de la salud hacen grandes esfuerzos por proporcionar servicios de salud a los colombianos, algunas comunidades por sus condiciones socioeconómicas y geográficas no gozan de una adecuada atención en salud, que les garantice un bienestar en el corto, mediano y largo plazo. En la actualidad algunas regiones del país cuentan con altas tasas mortalidad infantil en el país. El acceso de la comunidad a agua potable y saneamiento básico, las condiciones de nutrición de la mujer y los niños, las prácticas de higiene y alimentación, el nivel educativo de las madres y el acceso a los servicios sociales básicos, incluyendo servicios de salud y vacunación, son los

factores que más influyen en las tasa de mortalidad infantil en Colombia.

Consciente de esta realidad y con el ánimo de aportar al cambio, MedPlus Group constituyó en el mes de diciembre del 2014 la Fundación Manos Pintadas de Azul, con la que MedPlus Medicina Prepagada S.A. ha interactuado y colaborado, primeramente a través del programa denominado "Batas con Corazón", cuyo objetivo es reducir las tasas de mortalidad, principalmente infantil, llevando a servicios de salud a comunidades de niños colombianos con limitaciones en accesibilidad, oportunidad y calidad en servicios de salud.

¿Quiénes conforman el programa Batas con corazón?

El voluntariado busca unificar y fortalecer el espíritu de solidaridad de personas que quieren bajo el mecanismo participar en la evaluación y mejoramiento del bienestar de los beneficiados. La fundación cuenta con:

- Médicos voluntarios: profesionales de salud responsables de la asistencia médica.
- Enfermeros voluntarios: profesionales de salud responsables de la asistencia médica.
- Voluntarios logísticos: personas naturales responsables de asistir a las actividades delegadas como recreación y/o apoyo logístico.
- Voluntarios corporativos: empleados pertenecientes al grupo empresarial MedPlus encargados de la logística y realización de las brigadas.

La Fundación Manos Pintadas de Azul, con un año de operación y con el ánimo de seguir creciendo, consolidó la atención a cerca de 1000 pacientes, en condiciones de vulnerabilidad. Entre las personas que atendimos se encuentran 660 niños, entre los 0 y 14 años, con difícil acceso a una salud de calidad, y dos atenciones de parto de urgencia prematuro; todo esto en 4 brigadas, 3 lugares diferentes del país y con la colaboración de 112 voluntarios asistenciales y logísticos, los cuales donaron su tiempo y conocimiento a favor del bienestar de la población que más lo necesita.

Estamos comprometidos y alineados con los objetivos de desarrollo sostenible, trabajando por garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y para todas las edades y fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible. Es así como hemos trabajado con más de 20 benefactores y/o aliados estratégicos que han creído en nuestro proyecto.

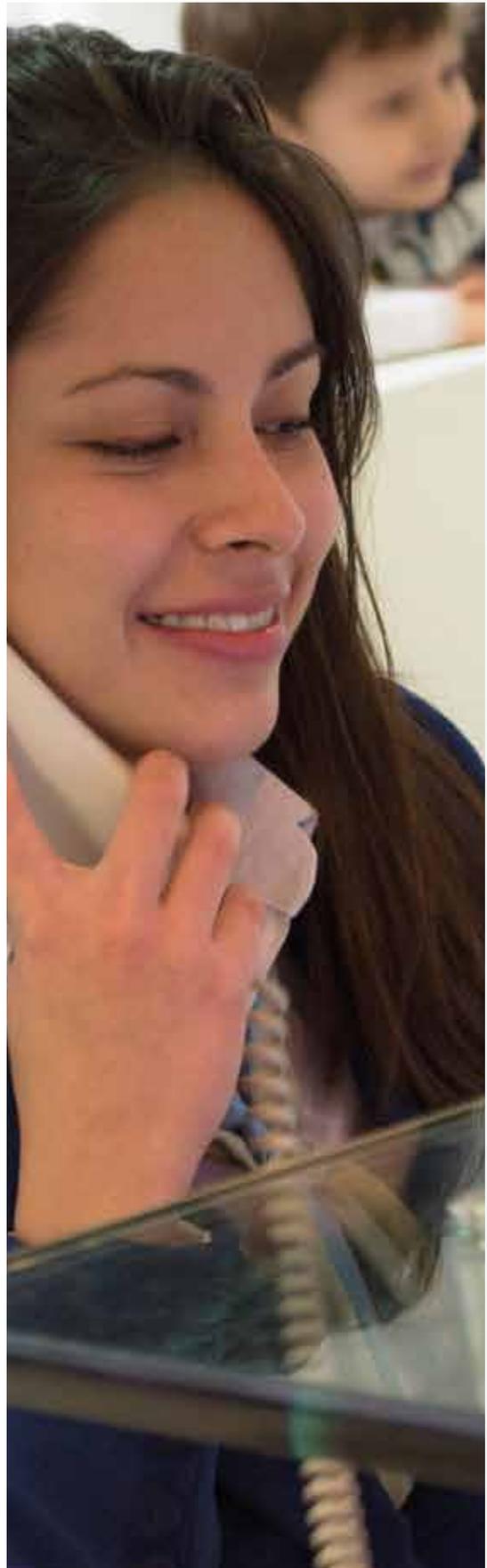
Medio ambiente (G4-15)

Durante el año 2015 se han venido realizando actividades que impacten la manera como MedPlus M.P se relaciona con el medio ambiente. dentro de las más importantes que podemos destacar las siguientes:

Tabla 12. Prácticas laborales de medio ambiente en MedPlus M.P

Actividad	Descripción
Cambio de luminarias	Desde el 2014 se viene implementando el cambio de todos nuestros bombillos comunes por bombillos LED; desde entonces, se ha cambiado un total de 45 juegos de luces en nuestras sedes de Dirección Nacional y Chicó.
Andar en Bici es Más	Es un programa que promueve el uso de la bicicleta para desplazarse hacia y desde el trabajo. Hasta la fecha, más de 30 colaboradores se han unido a esta iniciativa, con la cual no solo ayudamos a la movilidad en la ciudad sino a la reducción de gases contaminantes.!
EcoPlus	Es un programa para la promoción del reciclaje. Está dirigido a las sedes administrativas en todo el país y busca concientizar a las personas sobre la importancia de reciclar y la necesidad de reducir consumos.
Siembra de bosque corporativo	100 árboles sembrados por colaboradores del holding Empresarial, en el parque Ecológico La Poma, con el objetivo de hacer una compensación ambiental.
Implementación del proyecto Menos Papel, Más Vida	Consolidación de una plataforma tecnológica con la que se reduce al mínimo las impresiones y, por el contrario, se sistematicen todos los documentos. Este incluye el uso de tablets para el área comercial, con el que se reduzca la impresión de formularios y se fomente el uso de brochures digitales.
Facturación digital	Queremos enviarles a nuestros clientes la factura de pago de Medicina Prepagada, vía correo electrónico; con esto no solo reducimos el consumo de papel, sino que, al evitar los desplazamientos de los mensajeros, reducimos la generación de CO2.

Fuente: Coordinación de Responsabilidad Social Empresarial



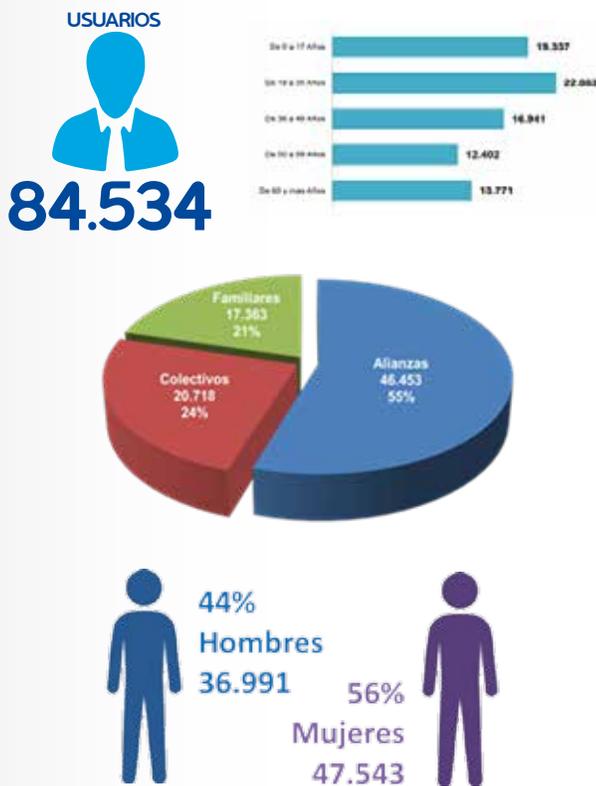


Nuestras
Líneas de
Negocio

Aseguramiento en salud
En relación con nuestros usuarios

A cierre del año 2015, Medplus Medicina Prepagada cerró con 84.534 usuarios, de los cuales el 56% del total son mujeres; además por rango de edad, el 49% de los usuarios son menores de 35 años y el 16% es población adulto mayor de 60 años. importantes que podemos destacar las siguientes:

Ilustración 5. Total usuarios MedPlus MP por edad y sexo



Fuente: Planeación Financiera

Crecimiento en el número de usuarios

Durante el año 2015, ingresaron 14.112 usuarios, esto corresponde al 15% más que en el año 2014.

Ilustración 6. Crecimiento usuarios



Fuente: Planeación Financiera

El crecimiento en la población de usuarios afiliados netos fue del 4.6%, pasando de 80.800 a 84.534. Al realizar el análisis de las ventas por tipo de contrato, se evidencia que la mayor participación de las ventas está en Alianzas que representa el 59% de las ventas anuales y la menor participación la tienen los planes familiares que representan el 18,2%. De la misma forma al realizar la revisión por rango de edad los usuarios que se encuentran en el rango de 19 a 44 años representa el 48% de las ventas del año y el 83% de las ventas están en usuarios de menos de 44 años.

Tabla 13. Consolidado Ventas Edad - Tipo Contrato Año 2015

RANGO EDAD	TIPO CONTRATO			Total	%
	Alianza	Colectivo	Familiar		
0	980	256	210	1446	10%
1-4	643	205	332	1180	8%
5-14	1017	370	487	1874	13%
15-18	313	96	204	613	4%
19-44	3670	1910	1222	6802	48%
45-49	577	125	38	740	5%
50-54	658	106	22	786	6%
55-59	272	67	14	353	3%
60-64	176	41	19	236	2%
65-69	11	18	12	41	0%
70-74	8	8	5	21	0%
>= 75	4	12	4	20	0%
Total general	8.329	3.214	2.569	14.112	100%
Variación % por tipo de Contrato	59,0%	22,8%	18,2%		

Fuente: Área Técnica. Corte Dic 2015

Tabla 14. Consolidado Ventas Edad - Contrato

Nombre del Plan	RANGO EDAD													Total	%
	0	1-4	5-14	15-18	19-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75+			
Cereza Excelso Plus	499	282	435	153	2323	307	359	148	94	13	5	4	4622	33%	
Selecto Joven	118	286	335	150	1029	0	0	0	0	0	0	0	1918	14%	
Celeste Plus	212	151	277	73	722	124	124	55	26	2	0	0	1766	13%	
Café Excelso	267	70	140	51	691	106	129	85	71	11	4	2	1627	12%	
Turquesa Plus	113	148	176	45	503	44	39	14	14	1	0	0	1097	8%	
Salud Plus	42	73	128	25	481	33	22	3	0	1	0	0	808	6%	
Café Express	33	62	199	68	332	32	24	8	8	9	7	12	794	6%	
Indigo Plus	74	65	119	33	309	50	37	14	5	0	0	0	706	5%	
Pergamino Excelso	38	14	10	7	123	22	33	13	10	1	0	0	272	2%	
Cereza Excelso	15	4	8	2	127	3	4	4	2	0	0	0	169	1%	
Cereza Especial	17	9	21	1	49	8	8	1	0	0	0	0	114	1%	
Almendra Superior I	11	8	14	2	27	4	3	6	4	1	1	0	81	1%	
Almendra Superior II	0	0	0	0	40	0	0	1	1	0	3	2	47	0%	
Café Gourmet	3	4	6	0	17	3	1	0	0	2	1	0	37	0%	
Cereza Gourmet	2	2	2	3	13	2	3	0	1	0	0	0	28	0%	
Combo Plus	1	1	3	0	15	2	0	1	0	0	0	0	23	0%	
Salud Mas	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0%	
Total general	1.446	1.180	1.874	613	6.802	740	786	353	236	41	21	20	14.112		
	10,2%	8,4%	13,3%	4,3%	48,2%	5,2%	5,6%	2,5%	1,7%	0,3%	0,1%	0,1%			

Fuente: Área Técnica. Corte Dic 2015

Gestión Digital

Se fortaleció el canal digital como el medio de comunicación robusto, resolutivo, informativo y de inmediatez con alta penetración dentro de la comunidad de usuarios actuales. Los resultados generados fueron los siguientes:

Tabla 15. Resultados gestión estratégica 2015

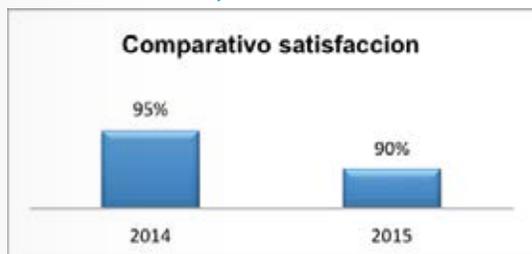
Herramienta	Actividad	Descripción	Alcance	Indicador
Redes fcb	Consolidación del fan page.	88 publicaciones tipo post en el fan page.	838 nuevos fans - 34% más me gusta - 2123 seguidores	Engagement rate 0.44%
Página web	Diseño de nueva propuesta gráfica y de navegación.	Página web de la compañía, principal canal de atención y relacionamiento.	- 858.132 páginas vistas - 2.30 Promedio on de atención y páginas vistas - 2.30* duración promedio en páginas vistas.	
Medmail newsletter	Envío a base de datos de 35.000 usuarios registrados.	Boletín digital de actualidad, noticias y novedades de servicio para usuarios.	5 ediciones para un total de 175.000 impactos.	
Aplicación móvil	Implementación de la tecnología. Comunicación orgánica en medios propios para crecer su tasa de usabilidad.	Aplicación móvil para android / ios. Servicios más demandados a diciembre en citas, consultas de estado de cuenta y directorio médico, autorizaciones, chat	3.072 descargas a diciembre 2015 - 80 descargas y promedio mes.	
Landing page	Referidos efectivos que se transforman en una base de datos para ser barrida por el área comercial.	169.074 visitas registradas - 241.821 páginas vistas - 1.070 referidos - 109 ventas	Plataforma on line conectada a referidos enviados por campañas tipo ads de google y fcb.	

Fuente: Planeación Estratégica. Informe de gestión de proyectos 2015.

Satisfacción de usuarios

En el año 2014 el resultado final del indicador de satisfacción fue del 95%, superando la meta propuesta, por ello se define agregar a la medición componentes de fidelización o servicios pos venta, por considerarse estratégicos en la generación de relaciones a largo plazo con los clientes, y mejorar la comunicación con los usuarios. Por no tener mediciones de efectividad de dicho proceso se establece una meta del 90% en satisfacción con posibilidad de ajuste.

Ilustración 7. Porcentaje de satisfacción de los usuarios



Fuente: Matriz tabla de indicadores Dirección de Integración con el Cliente

Para el año 2015 se realizaron 44.056 encuestas, de las cuales aplicaron para la medición de satisfacción de los usuarios en los siguientes servicios:

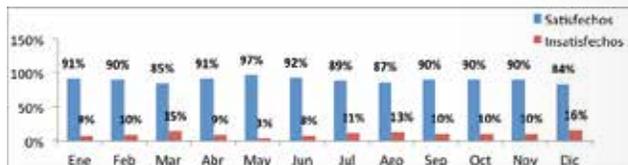
Tabla 16 Servicios medidos

Servicio
AMD 24 Medplus
Atención centro de recuperación integral
Atención clínica odontológica VIP
Atención centro médico chico
Atención centro médico Medellín
Atención centro médico Palermo
Mantenimiento
Atención laboratorio
Atención clínica VIP

Fuente: Dirección de Integración con el Cliente.

Los resultados mensuales, son los siguientes:

Ilustración 8. Porcentaje de satisfacción de los usuarios



Fuente: Contact center periodo Ene - Dic 2015

El comportamiento de los resultados mes a mes, presentó variación de 4 puntos porcentuales por periodo evaluado, manejando un promedio de 90% de satisfacción.

Por tener un indicador a cierre 2015 en verde que muestra el cumplimiento de la meta, no se generaron planes de mejora dentro de nuestro sistema de gestión, pero en la planeación estratégica 2016 se estableció el fortalecimiento de la gestión pos venta con nuestros clientes aumentando el número de contactos, de campañas y de comunicación efectiva.

Cancelaciones

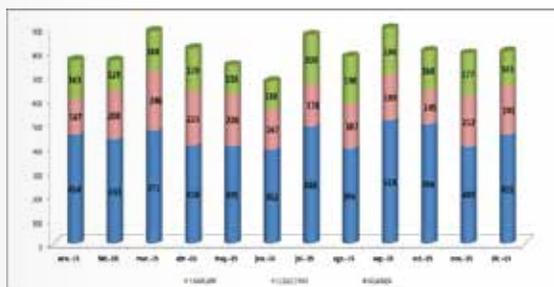
Se finaliza 2015 con una población total de 84.534 usuarios y 10.378 usuarios con novedad de desafiliación, esto representa una proporción de desafiliación de 12.71% anual equivalente a un promedio mensual 102%.

Tabla 17. Resultado de cancelaciones 2015

RESULTADOS AÑO 2015
Meta 2015: 10.557 usuarios cancelados
Resultado: 10.378 usuarios Cancelados

Fuente: Dirección de Integración con el Cliente

Ilustración 8. Cancelaciones mensuales por tipo de contrato



Fuente: información suministrada área Técnica Ene- Dic 2015

Este volumen de cancelación se distribuye a nivel nacional de la siguiente manera:

Tabla 18. Cancelaciones por regional

COD	Regional	Población	Desafiliación	Tasa Anual	Tasa mensual
12	Regional Meta	2.128	326	15,32%	1,28%
5	Regional Atlántico	3.527	511	14,49%	1,21%
15	Regional Quindío	849	116	13,66%	1,14%
16	Regional Tolima	2.086	272	13,04%	1,09%
9	Regional Bolívar	4.673	596	12,75%	1,06%
22	Regional Nte Santander	1.019	129	12,66%	1,05%
4	Regional Valle	2.323	287	12,35%	1,03%
11	Regional Huila	2.060	234	11,36%	0,95%
6	Regional Santander	1.383	155	11,21%	0,93%
10	Regional Magdalena	296	32	10,81%	0,90%
1	Regional Bogotá	52.388	5.179	9,89%	0,82%
8	Regional Caldas	1.998	182	9,11%	0,76%
7	Regional Risaralda	1.959	178	9,09%	0,76%
3	Regional Antioquia	6.489	567	8,74%	0,73%
17	Regional Cesar	1.356	65	4,79%	0,40%

Fuente: información suministrada área Técnica Ene- Dic 2015

La principal causa de decisión de retiro manifestada por los usuarios es factor económico, ya sea por qué perdieron su trabajo, disolución de grupo familiar, ajuste de tarifas por cambio de grupo etario o pérdida de beneficios de descuento comercial por cambios en las condiciones de alianza.

No obstante este número de cancelaciones obedece al total de solicitudes, pero al realizar gestión de retención, la cifra considera el cambio de contrato o traslado dejando un número final de 9.577 que son los usuarios que definitivamente se retiraron.

Tabla 19. Causal de cancelaciones

DEFINICION CAUSAL	TIPO CONTRATO			Total	%
	Alianza	Colectivo	Familiar		
FACTOR ECONOMICO DEL USUARIO	1.092	107	322	1.521	15,9%
RETIRO DE LA COMPAÑIA	23	1.468	1	1.492	15,6%
MORA DEL CONTRATO-PERMANENCIA MAYOR A UN AÑO	931		201	1.132	11,8%
MORA DEL CONTRATO-PERMANENCIA MENOR A UN AÑO	650	5	438	1.093	11,4%
TOMAR OTRA OPCION DEL MERCADO	599	60	224	883	9,2%
CAMBIO DE RESIDENCIA A OTRO PAIS	395	50	135	580	6,1%
SUBSIDIO DE LA MP EN LA COMPAÑIA QUE LABORA	259	33	65	357	3,7%
NO SE RETIENE-SINIESTRALIDAD MAYOR AL 65%	205	34	60	299	3,1%
POR CONDICION DEL COLECTIVO	11	282		293	3,1%
MAL SERVICIO ASISTENCIAL	185	17	57	259	2,7%
FALLECIMIENTO	71	59	90	220	2,3%
NO SE RETIENE USUARIO-MAYOR DE 60 AÑOS	133	21	66	220	2,3%
MORA MAYOR A 60 DIAS-ALTA SINIESTRALIDAD	140		34	174	1,8%
POR RETIENCIA	123	11	29	163	1,7%
NO UTILIZACION DE LOS SERVICIOS	61	7	58	126	1,3%
NEGACION SERVICIOS POR CONCEPTO MEDICO ASISTENCIAL	88	6	16	110	1,1%
NO TIENE VINCULACION A EPS	62		26	88	0,9%
SEPARACION - DIVORCIO	32	25	16	73	0,8%
RETIRO DE LA COMPAÑIA GRUPO MEDPLUS		70		70	0,7%
MAL SERVICIO ADMINISTRATIVO	53	1	12	66	0,7%
INADECUADA GESTION COMERCIAL	42	1	14	57	0,6%
TRASLADO A OTRA CIUDAD SIN RED DE SERVICIOS	28	1	17	46	0,5%
EN DESACUERDO POR NO ACEPTACION DE USUARIO	34		11	45	0,5%
USUARIO CON PATOLOGIA EN CURSO	19		11	30	0,3%
OTRAS CAUSALES	70	57	43	170	1,8%
Total general	5,316	2,315	1,946	9,577	100%
	56%	24%	20%		

Fuente: Técnica Ene- Dic 2015

Las cancelaciones por tipo de contrato son las siguientes.

Tabla 20. Cancelaciones por tipo de contrato

Tipo Contrato	MES DE CANCELACION												Total	% prom	
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15			
ALIANZA	454	433	471	410	405	392	488	396	514	496	402	455	5,316	56%	443
COLECTIVO	147	200	246	223	220	167	178	187	189	145	212	201	2,315	24%	193
FAMILIAR	163	129	168	179	118	116	203	196	194	160	177	143	1,946	20%	162
Total general	765	760	890	817	749	680	867	794	903	824	824	824	9,577	100%	798

Fuente: información suministrada área Técnica Ene- Dic 2015

Se evidencia que el 56% de las cancelaciones pertenecen a contratos de Alianzas, las alianzas son agrupaciones de personas que pueden o no tener características en común, tienen asignados descuentos comerciales, que al cambiar las condiciones de dichos contratos pasan a tarifas plenas.

Las cancelaciones por grupo etario y antigüedad de contrato son las siguientes.

Tabla 21. Cancelaciones por grupo etario y género

Grupo Etario	SEXO		Total	%
	Mujer	Hombre		
0	71	83	154	1,6%
1-4	487	477	964	10,1%
5-15	766	762	1,528	16,0%
16-44	2,844	2,143	4,987	52,1%
45-59	712	553	1,265	13,2%
60 +	383	296	679	7,1%
Total general	5,263	4,314	9,577	100%
	55%	45%		

Fuente: información suministrada área Técnica Ene- Dic 2015

Tabla 22. Cancelaciones por antigüedad de contrato

Antigüedad Usuario en Contrato	TIPO CONTRATO			Total general	%
	ALIANZA	COLECTIVO	FAMILIAR		
0-12 meses	1,310	587	648	2,545	26.6%
1-2 Años	1,103	461	447	2,011	21.0%
2-3 Años	710	309	103	1,122	11.7%
3-4 Años	550	271	46	867	9.1%
4-5 Años	367	134	33	534	5.6%
5-6 Años	261	60	34	355	3.7%
6-7 Años	229	43	49	321	3.4%
7-8 Años	185	59	33	277	2.9%
8-9 Años	164	35	31	230	2.4%
9-10 Años	97	138	43	278	2.9%
10-15 Años	255	139	274	668	7.0%
15 + Años	85	79	205	369	3.9%
Total general	5,316	2,315	1,946	9,577	100%
	56%	24%	20%		

Fuente: información suministrada área Técnica Ene- Dic 2015

La principal estrategia de mitigación de cancelaciones es evitar que el usuario contemple la idea de desafiliación por ello durante el 2015 se fortalecieron las actividades de fidelización dichas actividades se ejecutaron a contratos con antigüedad menor a un año por los asesores comerciales y con antigüedad superior a un año por los ejecutivos pos venta. Para los contratos familiares se realizaron las siguientes actividades:

- Llamada de bienvenida.
- Realización de encuesta de satisfacción evaluación actividades pos venta.
- Envío mailling de cumpleaños.
- Llamada de renovaciones y apoyo para la generación de novedades.
- Inducción de afiliación bebé gestante.
- Actualización de datos.
- Envío mailling día de la mujer.

Las actividades relacionadas con los colectivos fueron las siguientes:

- Llamada de bienvenida al titular de la cuenta.
- Reuniones de seguimiento mínimo una vez al mes (según compromiso con colectivo).
- Análisis y gestión de casos especiales, apoyos administrativos
- Campañas de salud (solicitud del cliente).
- Campaña de depuración de cartera: campaña diseñada para realizar conciliación de cartera de forma permanente (mensualmente).
- Prioridad en la asignación de citas médicas garantizando oportunidad pactada que supera.
- Red médica especial según compromisos contractuales

Para el 2015 se presentaron los siguientes resultados en retención de usuarios.

Tabla 23. Gestión de retención de usuarios

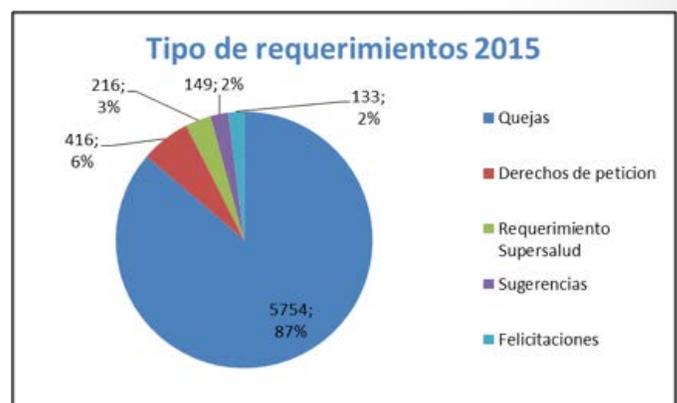
Mes Cancelación	Gran Total	Estado de Usuario	
		Sigue Cancelado	Activo
Enero	936	764	172
Febrero	924	762	162
Marzo	1,076	885	191
Abril	988	812	176
Mayo	936	743	193
Junio	827	675	152
Julio	1,000	869	131
Agosto	903	779	124
Septiembre	1,017	897	120
Octubre	923	801	122
Noviembre	896	791	105
Diciembre	892	799	93
Total general	11,318	9,577	1,741
		85%	15%

Fuente: información suministrada área Técnica Ene- Dic 2015

Atención de peticiones, quejas y reclamos PQRS

Logramos importantes avances en el ajuste del modelo de atención orientados a la mejora en la oportunidad de los indicadores de tiempos de respuesta y de calidad y pertinencia. y así, en el año 2015 se presentaron y fueron respondidas un total de 6386 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

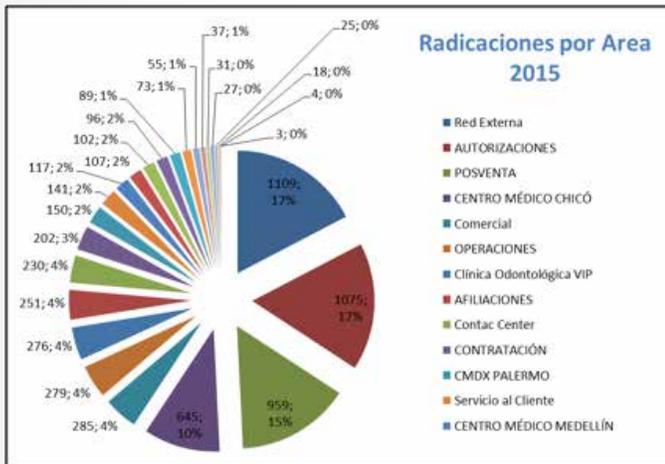
Ilustración 9. Requerimientos a MedPlus M.P



Fuente: Coordinación de PQR y Apoyo Jurídico

Las anteriores se distribuyeron por área de la compañía, de acuerdo con la gráfica que se muestra a continuación:

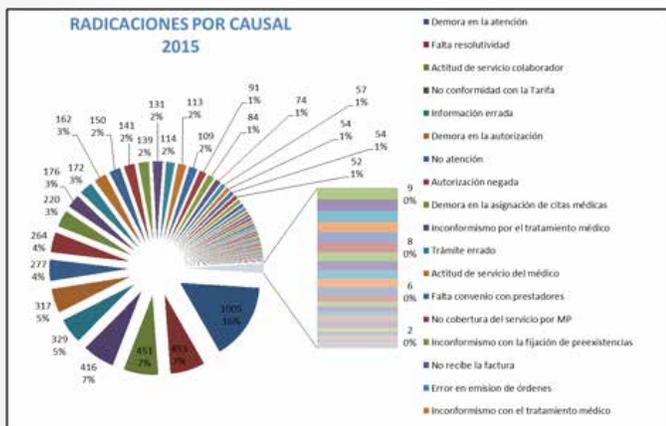
Ilustración 10. Requerimientos por área en MedPlus M.P



Fuente: Coordinación de PQR y Apoyo Jurídico

De la misma manera, se identificaron las principales causas de las PQRS presentadas por los usuarios, así:

Ilustración 11. Requerimiento por causal en MedPlus M.P



Fuente: Coordinación de PQR y Apoyo Jurídico

Asignación de citas Médicas

El total de citas gestionadas en el 2015 es de 578.426 de las cuales el Contact center tuvo una participación del 67% que comparado con el año 2014 disminuyó un 3% este impacto obedece al incremento en el uso de otros canales tales como la aplicación APP y la página web que obtuvo una participación del 1% del total de las citas del 2015.

Tabla 24. Tablas de cantidades y participación de asignación y cancelaciones de citas por tipo de canal 2015

Año	Canal Contact Center		Canal Presencial		Canal Digital y web		Total	%
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
2015	389,296	67%	181,760	31%	7,370	1%	578,426	49%
2014	416,531	70%	177,889	30%	2,325	0%	596,745	51%
Totales	805,827		359,649		9,695		1,175,171	100%

Fuente: Gerencia Contact Center

Gestión de autorizaciones

De 1.052.839 autorizaciones gestionadas en el 2015, el Contact Center tuvo una participación del 42%, frente al 2014 presentó un incremento del 22%. Uno de los factores relevantes es el incremento en el número de las transacciones realizadas por los prestadores de la red externa a través del sistema de audio respuesta representado en un 108% que equivalen a 151.714 transacciones versus las 72.921 del 2014

Tabla 25. Estadística de autorizaciones por tipo de canal 2015

Año	Contact Center		Otros canales (presencial, Web, @)		TOTAL	%
	Tele operador	Sistema Audio respuesta	Cantidad	%		
2015	293,356	151,714	607,769	58%	1,052,839	10%
2014	292,875	72,921	594,164	62%	959,960	

Fuente: Gerencia Contact Center



El Contact center proporciona los insumos de los resultados de la gestión de campañas telefónicas para el cumplimiento de objetivos de las estrategias de las áreas de aseguramiento y prestación de servicios de la compañía.

De esta importante labor se destacan las siguientes campañas:

Tabla 26. Campañas permanentes Contact Center

Ítem	Nombre de la campaña
1	Encuesta donación manitas de papel
2	seguimiento entrega de Bonos de cortesía tratamientos estéticos
3	Validación entrega de premios Coljuegos
4	Agendamiento y confirmación de asistencia para eventos del día del Médico MedPlus
5	Encuesta de satisfacción de eventos día del Médico Medplus
6	Encuesta de Motivos de cancelación de Contratos
7	Notificación de expedición de certificados de rete fuente DIAN -
8	Encuesta tarifas médicos adscritos
9	Encuesta satisfacción prestadores adscritos
10	Eventos Experience Plus Gourmet
11	Encuesta Satisfacción eventos Experience Plus Gourmet
12	Encuesta Verificación fecha de afiliación
13	Digitación y tabulación de historias Clínicas Brigadas de salud fundación manos azules
14	agendamiento por demanda inducida Odontología Medellín
15	Encuesta hobbies de los prestadores médicos de Bucaramanga
16	Encuesta de servicios a implementar en el centro médico Altea
17	Actualización de datos de Acreedores y Proveedores del Holding
18	Agendamiento de referidos inscritos por página web de MedPlus
19	Agendamiento de referidos inscritos por alianza Bodytech

Fuente: Gerencia Contact Center

Fidelización de usuarios

Se generaron herramientas y actividades a clientes familiares y empresariales, buscando el compromiso y cercanía con ellos y sus familias, construyendo a largo plazo lazos de cercanía y confianza.

Las actividades de fidelización de usuarios se apalancaron en:

Tabla 28. Actividades de fidelización de usuarios

	Tipo de actividad o herramienta	Cliente	Alcance estrategia	Descripción
Activaciones de marca	Actividad contágate buena salud	de BANCOLDEX	100 clientes corporativos impactados	Toma comercial – Entrega de Merchandasing – Exposición de Marca.
	Lanzamiento convenio	UTEN	1080 contactos	Actividades de YOGATERAPIA, toma comercial, exposición de marca, merchandasing.
	Semana de Salud	de la FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS	180 clientes corporativos impactados	Campaña de merchandasing a través de botellas de agua con la marca y mensaje de gestión del riesgo.
	Lanzamiento de portafolio servicios clientes potenciales	de OS en -MINISTERIO DE LAS TICS - CREDICOOP - SINCOSOFT - CEMD	290 clientes potenciales permeados	Actividades del ENTRENADOR PLUS – Yogaterapia y Rumbaterapia
Correos directos	Jornadas preventivas de Odontología	de SOPHOS	10 valorados niños en odontología pediátrica preventiva	Acompañamiento o con activación de las mascotas SUPERMED, posicionamiento, marca y fidelización
	E- mailings	Colectivos del portafolio clientes (SOPHOS -UTEN -FESAC)	18 piezas gráficas, 63 mailings – 427 impactos generados	Construidos con base a las necesidades de comunicación del cliente, con la intención de penetrar comercialmente.
Kits de bienvenida	Correos directos	Segmentación de clientes (Recién nacidos – Nuevos Clientes Pre-convalecencia de cirugías)	Kit de bienvenida nuevos usuarios 2780 – Kit recién nacido 116 – Kit Hospitalización 146 95 cartas enviadas con regalos	Diseño de kits de bienvenida como regalo a segmentos de alta importancia desarrollados desde la emotividad para fechas claves.
Club supermed	Club beneficios contacto	de Niños usuarios y de 1ª y 2ª infancia	– Lanzamiento tropa SUPERMED – 11.000 Impactos promedio por edición	Desarrollo del club y sus actividades conectadas con los contenidos de la revista.
Revista	Principal medio de comunicación impreso con nuestros usuarios.	45.000 ejemplares enviados a los contratantes de planes familiares y empresariales.	270.000 ejemplares anuales – 180.000 lectores promedio por edición – Promedio de ingresos brutos x venta de pauta de 592 millones	Desarrollo editorial y grafico de la revista, coordinación del producto y comercialización de espacios publicitarios, responsables del posicionamiento del producto.
MedPlus			– Medio de comunicación para penetrar lugares frecuentados por clientes objetivo (peluquerías-cafés)	

Fuente: Dirección de Mercado

Fidelización de Médicos

Se fortaleció el relacionamiento con la comunidad médica Medplus, en actividades, medios de comunicación; posicionando la marca. Llegando con mensajes claros de beneficios y ventajas de ser parte de nuestra red de prestación. Las actividades y planes desarrollados para esta comunidad fueron:

Tabla 29. Gestión fidelización de médicos

Actividad	Resultado
Experience plus gourmet	940 médicos a nivel nacional asistieron a los eventos. 40% más de convocatoria frente al 2014. 39% en promedio de cada red médica regional asistió a cada evento.
Sin bata	12 ediciones, 33.600 ejemplares de SIN BATA en el 2015. Los médicos calificaron al sin bata, un 46% como interesante, 23% actual, 11% útil. 47% de la red de prestación nacional cuenta con la tarjeta de beneficios.
Tarjeta de beneficios experience plus	100% de los médicos se encuentran registrados. Se activó e informó el uso de la tarjeta a través del envío de 10 mailings por correo, 3 cuponeras de descuento enviadas por el SIN BATA, promedio de 128 sesiones y 869 páginas vistas del portal EXPERIENCE PLUS a través de ENLACE MEDICO. 7.606 ingresos a la plataforma.
Enlace Médico	23.482 páginas vistas. 3.26 páginas por sesión. 2.56 minutos duración promedio de la sesión.

Fuente: Dirección de Mercadeo

Educación médica continúa

Durante el año 2015 se generaron espacios para la capacitación de los profesionales médicos adscritos a los centros médicos de la red propia en la ciudad de Bogotá, entre las actividades más destacadas estuvieron: Simposio síndrome metabólico, Congreso colombiano de obesidad - FUNCOBES, curso gestión de excelencia en Cáncer - ACEMI curso detección temprana cáncer de mama - Instituto Nacional de Cancerología.

Para la empresa, su red adscrita es vital para la correcta prestación de los servicios médicos, ya que contar con la mejor red de profesionales y prestadores de servicios es primordial para garantizar la satisfacción de sus usuarios, por tal motivo, además del profesionalismo de su red y de todo su personal directo, Medplus realiza acompañamiento permanente a sus prestadores y personal asistencial sobre temas administrativos (facturación y liquidación de cuentas, autorizaciones, entre otros.), ingreso al aplicativo médico virtual creado exclusivamente para una mejor comunicación con sus médicos prestadores, durante el año 2015 la red de prestación médica creció en 169 nuevos prestadores de los cuales el 59% son profesionales médicos de diferentes especialidades; en segundo término se incluyeron 49 centros de apoyo diagnóstico a nivel nacional. La ciudad con más ingresos en la red fue

Bogotá con un total de ingresos 55, que corresponde a una participación del 32.5%, seguida Cali con 18 ingresos que corresponde a una participación del 10.6%.

Dentro de las actividades más importantes que se realizaron encaminados a ser socios de valor la red de prestadores Medplus se encuentran las siguientes:

- Incremento de honorarios médicos competitivos.
- Realización de eventos de fidelización a nivel nacional.
- Entrega de detalles para la celebración del día internacional del médico.
- Enlace médico con mejoras, para facilitar el proceso de autorización de consultas y controles, consulta de tarifas, solicitud y trámite de certificados contables.
- Visitas en sitio para capacitar al personal de apoyo en este manejo.

En el transcurso del año 2015, se aplicó una evaluación a más de 700 prestadores de servicios médicos, quienes obtuvieron una nota promedio de 4.5 sobre 5; de igual manera, se realizó una encuesta a los prestadores para calificar la gestión recibida por Medplus, obteniendo una calificación de "buena gestión".

En relación con nuestra gestión médica

Medplus MP comprometida con sus usuarios, actualmente lidera diversos programas para disminuir el riesgo a ciertas enfermedades y patologías que pueden deteriorar la calidad de vida de sus usuarios y sus familias.

Para la Compañía, la implementación de estos programas ha significado una reducción del 18% en los eventos presentados durante el año 2015 frente al año 2014. Adicional a esto, 494 usuarios cuentan con atención médica domiciliaria las 24 horas del día y servicio para el traslado de hospitalización y urgencias.

Entre los principales programas desarrollados durante el año 2015 se encuentran los siguientes:

Tabla 30. Programas gestión del riesgo

Programa	Usuarios Inscritos
Riesgo Cardiovascular	7.157
Materno Perinatal	70

Fuente: Vicepresidencia de Salud

Programa de riesgo cardiovascular.

Tabla 31. Programa gestión de riesgo cardiovascular

Patologías	Total
Hipertensos	2.267
Diabéticos	1.060
Pre diabéticos	1.105
Dislipidemicos	3.612
Obesidad mórbida	230
Otros	254

Fuente: Vicepresidencia de Salud

Se identificaron 8.528 múltiples comorbilidades, las cuales fueron detectadas por seguimiento telefónico, revisión de historia clínica, reportes de hospitalizaciones, reportes de afiliaciones para inclusión al programa de gestión de riesgo.

Gracias a este programa, se refleja una disminución del 18% en los eventos asociados a enfermedades cardiovasculares comparados con el 2014.

Programa Materno perinatal Bogotá centro médicos

En el primer semestre de 2015 se inició el programa de acompañamiento a la embarazada, período en el cual para Bogotá, se captaron 70 gestantes para seguimiento integral durante todo el proceso de gestación.

Seguimiento enfermedades catastróficas

En el año de 2015 se dio inicio de reporte a las EPS de los pacientes con enfermedades catastróficas, monitoreándose el seguimiento y adhesión a sus tratamientos. Esta labor, en los casos pertinentes, se realiza de manera conjunta con la coordinación de Laboratorio Clínico Chicó.

Morbilidad en cáncer

Durante la vigencia de 2015 hubo una disminución del 25% de casos frente al mismo período del año 2014. Dentro de los casos detectados con mayor incidencia están: Cáncer de mama, cáncer de colon, cáncer de tiroides, linfoma no Hodgkin, cáncer de próstata, mieloma múltiple, cáncer de estómago, cáncer de pulmón, cáncer de ovario.

Actividades Empresariales.

Medplus realiza diferentes actividades empresariales mediante semanas de la salud donde no solo participan usuarios Medplus, sino todas las personas con alguna

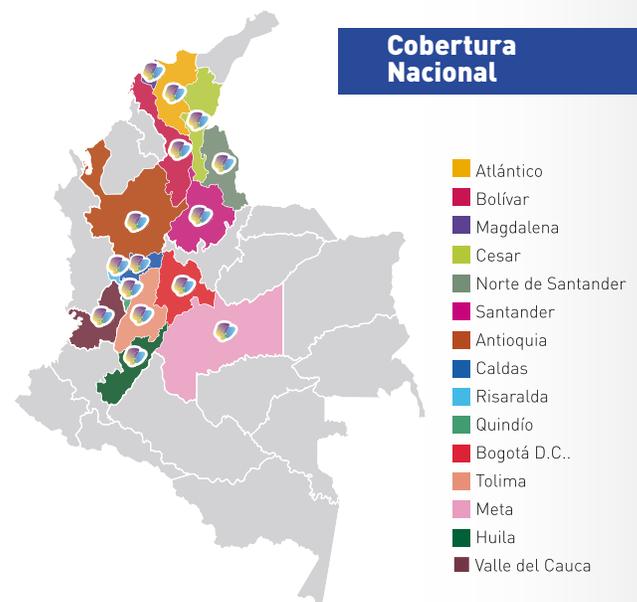
vinculación a la Empresa que brinda el espacio para la gestión de estas actividades, entre las principales actividades que se realizaron están: consulta con enfoque nutricional, tamizaje riesgo cardiovascular, toma de citologías, examen del seno, tamizaje agudeza visual, glucometría, aplicación encuesta riesgo, salud oral (detartraje, profilaxis), laboratorio antígeno prostático, y diferentes conferencias y talleres con miras a la prevención de enfermedades y mantenimiento de hábitos saludables.

Hospitalización

En cuanto al diagnóstico en hospitalización médica los más frecuentes durante el 2015 fueron en su orden: diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso, infección de vías urinarias, neumonía bacteriana, bronquitis aguda, bronquiolitis aguda.

En hospitalización quirúrgica los diagnósticos más frecuentes durante el 2015, fueron en su orden: apendicitis, cálculo de la vesícula biliar con colecistitis aguda, leiomioma del útero, tumor maligno de la glándula tiroides, hiperplasia de la próstata, tumor maligno del colon sigmoide.

En relación con nuestras regionales (G4-5, G4-6, G4-8)



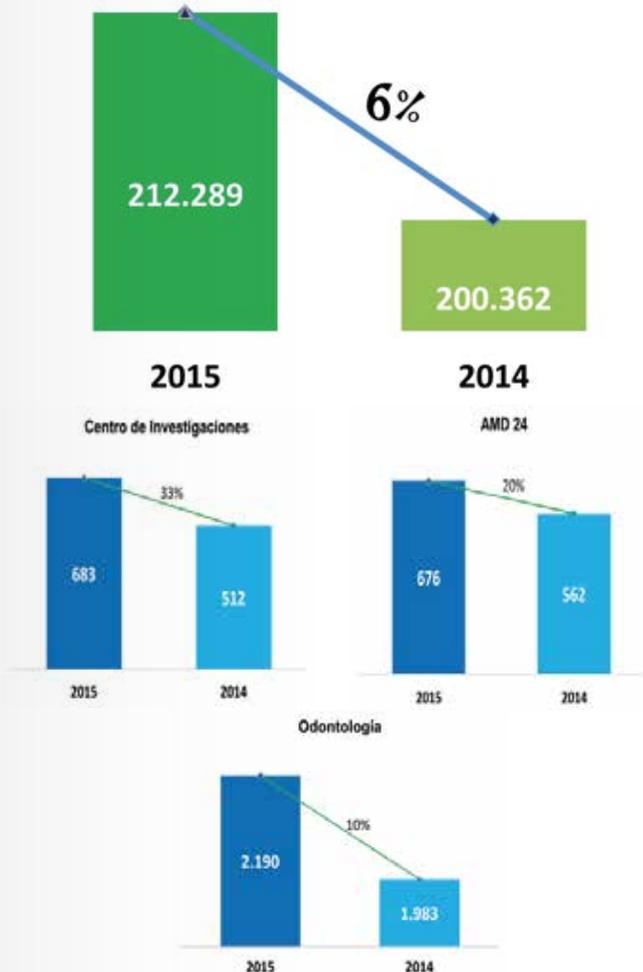
En cada regional los usuarios cuentan con profesionales MedPlus MP para atender sus necesidades administrativas, médicas y de servicio.

La distribución de los usuarios de Medplus a lo largo del territorio nacional, se encuentran divididos en 15 regionales incluida la regional Bogotá, donde se encuentran concentrados la mayor parte de los usuarios, seguido por las regional Antioquia, regional Bolívar, Atlántico, y Valle del Cauca. Las regionales de mayor crecimiento fueron Magdalena, Meta, Cesar, Valle y Atlántico con un 24.9%, 24.1%, 16.3%, 15.6% y 13.8% respectivamente (Técnica, 2016).

En relación con nuestros ingresos (G4-9)

Ilustración 14. Ingresos Operacionales

Ingresos Operacionales



Para el año 2015 se generaron ingresos por la operación del Aseguramiento y la Prestación por \$212.289 millones, destacando el aumento en los ingresos de las Unidades de Negocio AMD 24, el Centro de Investigaciones y Odontología, logrando un aumento del 20%, 33% y 10% respectivamente con respecto al año 2014.

Como apoyo a las áreas misionales en la gestión del crecimiento de los ingresos del aseguramiento tenemos:

Actualizaron las notas técnicas esto permitió una mejor estimación de tarifas.

Se realizó el análisis de renovación de 162 Colectivos, de los cuales 68 se trataron especialmente en Comité de renovaciones por su siniestralidad mayor, superior al 80%, los otros 94 contratos colectivos pasaron por renovación automática.

De igual manera, se analizaron 6.356 contratos de Alianzas siniestradas, de los cuales 1.386 pasaron por el modelo de retarificación de Alianzas, contemplando antigüedad, siniestralidad, perfil epidemiológico, morbilidad y suficiencia tarifaria.

Se realizó la restructuración de los planes azules y el plan de retención, teniendo en cuenta las condiciones de cobertura, el cálculo de la tarifa y de los servicios, de igual forma, se realizó la adecuación técnica del plan Almendra Superior, contemplando el pago de bonos para servicios ambulatorios con el fin de atender un requerimiento comercial.

Participación en licitaciones:

- Corona.
- Metlife.
- Empresa de Energía de Bogotá (EEB).
- Pfizer.
- Chevron.

Renovaciones de Colectivos:

- EEB.
- Federación Nacional de Cafeteros.

En el año 2015 se realizaron en ventas brutas 14.112 usuarios, equivalentes a una ejecución presupuestal del 98%, con un crecimiento del 7.6% respecto a las ventas totales del 2014

Tabla 32. Comparativo Ventas Brutas 2014-2015

REGIONALES	Consolidado 2014				Consolidado 2015				Uso Ejec 2014/2015	Ejec Primas 2014/2015
	PPTO USU	EJEC	PPTO PRIMAS	EJEC PRIMAS	PPTO USU	EJEC	PPTO PRIMAS	EJEC PRIMAS		
Valle de Cauca	1.108	343	\$ 124.814.278	\$ 39.058.048	819	684	\$ 100.082.048	\$ 88.353.650	99%	126%
Cesar	225	139	\$ 24.479.176	\$ 11.055.624	207	265	\$ 20.671.967	\$ 19.865.083	91%	80%
Quindío	232	81	\$ 34.436.483	\$ 8.700.310	173	119	\$ 20.874.019	\$ 13.482.933	47%	55%
Caldas	327	272	\$ 38.340.726	\$ 28.888.689	352	343	\$ 43.640.085	\$ 37.198.628	26%	29%
Meta	518	622	\$ 61.680.859	\$ 77.291.102	584	778	\$ 77.430.459	\$ 94.443.038	25%	22%
Nor. Santander	317	202	\$ 36.598.878	\$ 22.770.611	262	243	\$ 32.047.524	\$ 26.591.762	20%	17%
Atlántico	845	839	\$ 96.799.843	\$ 92.670.218	894	987	\$ 98.100.905	\$ 113.757.189	18%	23%
Antioquia	973	551	\$ 139.141.345	\$ 65.307.080	819	646	\$ 108.607.360	\$ 76.566.956	17%	17%
Tolima	405	279	\$ 44.568.210	\$ 28.836.801	383	326	\$ 45.939.844	\$ 37.939.561	17%	32%
Magdalena	81	61	\$ 8.855.098	\$ 5.842.867	103	71	\$ 11.392.418	\$ 7.668.800	16%	31%
Bolívar	786	1.034	\$ 94.683.551	\$ 108.271.392	813	1.201	\$ 88.122.602	\$ 145.239.270	16%	34%
Huila	353	356	\$ 45.124.093	\$ 43.834.254	373	381	\$ 46.554.724	\$ 47.499.129	7%	8%
Santander	378	194	\$ 51.202.358	\$ 21.114.319	285	204	\$ 36.448.524	\$ 23.837.883	5%	13%
Bogotá	7.163	7.935	\$ 978.807.702	\$ 1.099.986.118	8.009	7.665	\$ 1.037.191.094	\$ 960.242.256	-3%	-13%
Risaralda	355	210	\$ 41.123.074	\$ 25.025.595	307	199	\$ 37.633.222	\$ 27.368.284	-5%	9%
Total General	14.066	13.118	\$ 1.820.655.673	\$ 1.678.653.028	14.473	14.112	\$ 1.894.736.795	\$ 1.720.054.422	8%	2%

Fuente: Área Técnica Dic 2014 - 2015



Ingresos totales 2015 - 2014. (G4-9)

A continuación se presenta comparativo de ventas 2014 - 2015 por semestre de cada regional.

Tabla 33. Ventas Brutas por regional enero-junio 2014 - 2015

Regional	Periodo enero - junio		Variación en Usuarios	% Variación
	2014	2015		
Regional Cesar	40	163	123	307,5%
Regional Tolima	134	188	54	40,3%
Regional Valle	180	251	71	39,4%
Regional Quindío	46	58	12	26,1%
Regional Caldas	132	153	21	15,9%
Regional Atlántico	385	443	58	15,1%
Regional Bolívar	508	564	56	11,0%
Regional Meta	310	336	26	8,4%
Regional Nte. Santander	109	117	8	7,3%
Regional Huila	173	185	12	6,9%
Regional Antioquia	318	309	-9	-2,8%
Regional Bogotá	4.243	3.522	-721	-17,0%
Regional Risaralda	103	84	-19	-18,4%
Regional Santander	109	77	-32	-29,4%
Regional Magdalena	33	22	-11	-33,3%
Total general	6.823	6.472	-351	-5,1%

Fuente: Área Técnica. Corte Ene - Jun 2014 - 2015

Tabla 34. Ventas Brutas por regional julio - diciembre 2014 - 2015

Regional	Periodo julio - diciembre		Variación en Usuarios	% Variación
	2014	2015		
Regional Valle	163	433	270	165,6%
Regional Magdalena	28	49	21	75,0%
Regional Quindío	35	61	26	74,3%
Regional Nte. Santander	85	126	41	48,2%
Regional Antioquia	233	337	104	44,6%
Regional Meta	312	442	130	41,7%
Regional Santander	93	127	34	36,6%
Regional Caldas	140	190	50	35,7%
Regional Bolívar	526	637	111	21,1%
Regional Atlántico	454	544	90	19,8%
Regional Bogotá	3.692	4.143	451	12,2%
Regional Risaralda	107	115	8	7,5%
Regional Huila	183	196	13	7,1%
Regional Cesar	99	102	3	3,0%
Regional Tolima	145	138	-7	-4,8%
Total general	6.295	7640	1345	21,4%

Fuente: Área Técnica. Corte Jun - Dic 2014 - 2015

En el comparativo 2014 Vs 2015 del primer semestre cinco regionales disminuyen sus ventas comparativamente en 351 usuarios totales (51%), siendo la regional Bogotá la de mayor déficit con 721 usuarios que corresponden a un decrecimiento en ventas del 17%.

Por otra parte, en el comparativo del segundo semestre en ventas, se presenta un incremento del 213% que equivale a 1345 usuarios. La regional con mayor participación en este incremento es Valle con una variación del 166%, seguido de Magdalena y Quindío con el 75% y 74% respectivamente.

Este incremento de ventas, se debe al inicio de la implementación de la nueva estrategia comercial, que se fundamenta en dos grandes pilares, profundización y penetración, con el apoyo de la dirección de Mercadeo en el posicionamiento de marca.

La venta de planes Azules a nivel nacional para el 2015 fue de 3569 usuarios equivalentes al 25,3% del total.

Tabla 35. Ventas por Plan Año 2015

VENTAS POR PLAN 2015		
NOMBRE	Total	% Participación
Cereza Excelso Plus	4.622	32,8%
Selecto Joven	1.918	13,6%
Celeste Plus	1.766	12,5%
Café Excelso	1.627	11,5%
Turquesa Plus	1.097	7,8%
Salud Plus	808	5,7%
Café Express	794	5,6%
Indigo Plus	706	5,0%
Pergamino Excelso	271	1,9%
Cereza Excelso	169	1,2%
Cereza Especial	114	0,8%
Almendra Superior I	81	0,6%
Almendra Superior II	47	0,3%
Café Gourmet	37	0,3%
Cereza Gourmet	28	0,2%
Combo Plus	23	0,2%
Salud Mas	4	0,0%
Total General	14.112	100%

Fuente: Área Técnica. Corte Dic 2015

Respecto a las ofertas de colectivos a nivel nacional, se ingresaron 366 Slip o formatos de solicitud de oferta, de los cuales se cerraron 26 negocios que equivalen al 7% de efectividad en cierre.

De las licitaciones presentadas por Medplus, fueron adjudicadas 4 aportando 537 usuarios nuevos a la compañía permitiendo además mantener 2656 que ya venían adjudicados y se encontraban en riesgo de traslado. Para 2016 aún se tiene una oferta en estudio por parte del cliente.

Tabla 36. Licitaciones Públicas y Privadas.

Empresa	Tipo	Usuarios Actuales	Usuarios Nuevos	Total usuarios	Regional	Adjudicada
CEMENTOS TEQUENDAMA	Cotización	-	402	402 BOGOTA		En estudio Cliente
CORONA	Cotización	-	6.822	6.822 BOGOTA		No
SCHLUMBERGER	Cotización	-	3.638	3.638 BOGOTA		No
EEB	Licitación	792	406	1.198 BOGOTA		Si
EEC	Licitación	647	-	647 BOGOTA		Si
EMGESA	Licitación	-	87	87 BOGOTA		Si
CODENSA	Licitación	1.217	44	1.261 BOGOTA		Si
CHEVRON	Licitación	-	1.638	1.638 BOGOTA		No
TOTAL		2.656	13.037	15.693		

Fuente: Profesional Cotizaciones y Licitaciones Posventa Corporativo a corte Diciembre de 2015.

Para 2016, la vicepresidencia comercial estableció una meta de incremento de la población del 60%, que representa 89045 usuarios activos a corte diciembre de 2016, es decir, un crecimiento neto de 5045 usuarios.

El incremento tarifario para 2016 en contratos familiares es de 6.7%, convirtiendo a Medplus medicina prepagada en la compañía con el menor incremento tarifario del mercado de acuerdo a diarios nacionales. (La Republica, 2015) (El Espectador, 2015) (El Tiempo, 2015) (El Nuevo Siglo, 2015).

Se plantea incrementar la venta de planes familiares en tarifas plenas y la revisión de las actuales alianzas, buscando potencializar aquellas que generan mayores utilidades para la compañía. Lo anterior, con el objetivo de incrementar la prima promedio de venta.

Por otra parte, para 2016 se proyecta crecimiento en otros frentes de trabajo, por ejemplo el aprovechamiento en la penetración de empresas nuevas ubicadas en la zona de influencia de los centros Médicos, especialmente el del nuevo Centro Medico Altea.

Prestación Servicios de Salud (G4-21, G4-22, G4-23)

Centros médicos y servicios

Los centros médicos por su ubicación estratégica, permite a los usuarios el acceso a la prestación de un servicio médico ágil, eficiente y oportuno brindando comodidad, trato amigable y con los más altos estándares de calidad.

Tabla 37. Centros Médicos 2015.

Centro Médico	Capacidad Instalada	Ocupación	Asignación Citas	Cumplimiento Citas	Inasistencia Citas	Oportunidad
	Horas Utilizadas / Horas Ofertadas	Consultas Atendidas / Consultas Ofertadas	Consultas Asignadas / Consultas Ofertadas	Consultas Atendidas / Consultas Asignadas	Inasistencia / Consultas Asignadas	Número De Días Para Acceder A Una Consulta / Número De Consultas Asignadas En El Periodo
Chicó	76%	82%	83%	83%	17%	8
Palermo	64%	80%	86%	86%	14%	6
Medellín	36%	33%	62%	87%	13%	6
Odontología	52%	57%	76%	75%	25%	10

Fuente: Vicepresidencia de Salud a corte Diciembre de 2015.

Centro Médico Integral Chicó

Es una de las IPS de MedPlus, ubicada en la ciudad de Bogotá en el exclusivo Barrió Chicó, muy cerca al parque de la 93 epicentro cultural, empresarial y lúdico de la capital colombiana, pertenece a la red propia y ofrece servicios de salud en forma integral, oportuna, eficiente, segura, humanizada y con calidad técnico-científica a todos los afiliados de MedPlus MP y a la comunidad en general. Servicios médicos prestados:

- Asesoría de VIH
- Cardiología
- Cirugía de la Mano
- Cirugía General
- Consulta Prioritaria
- Dermatología
- Endocrinología
- Fisiatría
- Gastroenterología
- Procedimientos Gastroenterología
- Ginecología
- Medicina Familiar
- Medicina General
- Medicina Interna
- Neumología
- Neurocirugía
- Neurología
- Nutrición Humana
- Oftalmología
- Optometría
- Ortopedia y Traumatología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Procedimiento Dermatología
- Procedimiento Ecocardiograma
- Procedimiento Ecografía
- Procedimiento Electrocardiograma
- Procedimiento Holter
- Psicología
- Psiquiatría
- Radiología
- Reumatología
- Urología

· Prueba de Esfuerzo

Para la óptima prestación del servicio, en el año 2015 se efectuaron adecuaciones a la infraestructura para mejorar la experiencia de nuestros usuarios. De igual manera, se actualizó parte del equipo biomédico y se efectúa de manera regular su mantenimiento y calibración.

El porcentaje de uso de la capacidad instalada durante el año 2015 fue del 76% incrementándose así en un 5% frente al año inmediatamente anterior, y la ocupación se mantuvo en el 80% en promedio.

Centro Médico Integral Palermo

CME Palermo es una IPS ambulatoria que ofrecen una atención médica integral que incluye: consulta médica general y especializada, odontología general y especializada con soporte diagnóstico en laboratorio clínico, electrocardiografía, y Rx Odontológico. Proporciona atención médica integral a todos los usuarios de MedPlus MP que lo soliciten, consulta de medicina general y especializada, odontología general y especializada, realizando de la mejor manera las acciones que se requieran con criterios de oportunidad, seguridad y eficiencia.

El porcentaje de uso de la capacidad instalada durante el año 2015 fue del 64% incrementándose así en un 1% frente al año inmediatamente anterior, y la ocupación se mantuvo en el 80%.

Centro Médico Especializado Santa Bárbara

El Centro Médico Especializado Santa Bárbara cuenta con los servicios de toma de muestra, oftalmología, optometría, odontología general, cirugía oral, endodoncia, odontopediatría, ortodoncia, periodoncia y rehabilitación oral.

El porcentaje de uso de la capacidad instalada durante el año 2015 fue del 52% disminuyendo en un 10% en este indicador frente al año inmediatamente anterior, y fue producto al incremento de turnos de las diferentes especialidades con el fin de mejorar la oportunidad en los servicios ofertados; la capacidad de ocupación se ubicó en el 55% en promedio.

Centro Médico Integral de Medellín

El Centro Médico Integral de Medellín es una IPS ambulatoria que ofrecen una atención médica integral que incluye: consulta médica general y especializada, odontología general y especializada con soporte diagnóstico en laboratorio clínico, electrocardiografía, y Rx Odontológico. Proporciona atención médica integral a todos los usuarios de MedPlus MP que soliciten, consulta de medicina general y especializada, odontología general y especializada, realizando de la

mejor manera las acciones que se requieran con criterios de oportunidad, seguridad y eficiencia.

El porcentaje de uso de la capacidad instalada durante el año 2015 fue del 36% incrementándose así en un 1% frente al año inmediatamente anterior, y la capacidad de ocupación aumentó en un 8% al pasar del 25% al 33% para el año 2015, es importante resaltar que este centro médico tiene la más alta tasa de cumplimiento de citas con un 87% en promedio.

Centro Médico Especializado de Villavicencio

El Centro Médico Especializado de Villavicencio es una IPS ambulatoria que ofrece atención médica especializada que incluye: consulta médica general y especializada, odontología general y especializada con soporte diagnóstico en laboratorio clínico, electrocardiografía, y Rx Odontológico. Dentro de las actividades del año 2016 se estima que para el segundo trimestre del año, se prestará el servicio de pediatría y ginecología con la finalidad de fortalecer la oferta de servicio.

El valor agregado más valioso con el que cuentan los Centros Médicos es su talento humano, ya que son personas comprometidas, con sentido de pertenencia y un alto grado de responsabilidad para mantener en alto la imagen de la empresa en todas sus sedes.

Laboratorio Clínico

Durante el año 2015, el Laboratorio Clínico incrementó el volumen de usuarios atendidos en un 5% y de exámenes de laboratorio en un 13%. Como estrategia y con el objetivo de disminuir los costos, se implementó el procesamiento al interior del laboratorio clínico 20 pruebas nuevas.

De acuerdo con la visita realizada por la Superintendencia Nacional de Salud, MedPlus Medicina Prepagada estableció plan de mejoramiento, el cual consta de 21 acciones de mejoramiento en respuesta a 13 hallazgos el cual se radicó ante la Superintendencia Nacional de Salud en Febrero 3 del 2015.

Durante el 2015 se ejecutó el plan de acción por parte de las áreas responsables y se realizó seguimiento a la continuidad de las actividades por parte del área de Calidad en Salud.

Actualmente se trabaja de manera conjunta con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos y garantizar la continuidad en el mantenimiento de los procesos establecidos.

Unidades Estratégicas de Negocio (G4-19, G4-20)

Farmacias

Durante el año 2015, se realizó el plan de intervención de las farmacias, definiendo como prioridad el cambio de la plataforma tecnológica con el fin de ejercer mejor control del inventario articulado con consulta externa.

Se realizó además la habilitación en el servicio farmacéutico de MedPlus de los centros médicos y de las farmacias de Palermo y Chicó con la adecuación de la infraestructura y la compra de equipos. De igual forma se implementaron los comités de farmacovigilancia y se reforzaron las medidas para el cumplimiento del manejo de los controlados, solicitando la renovación del permiso para la distribución y almacenamiento de medicamentos de control.

Ópticas

En el transcurso del año 2015, se cambió el modelo de compra de monturas y se entró en el modelo de tener monturas en comodato, lo que permite que no se cuente con inventario propio que se puede desactualizar rápidamente, solo se renta sobre lo que se vende y cada 3 meses se rotan las monturas que no se han vendido y el proveedor las cambia.

Tanto Ópticas como Farmacias, dejaron de ser persona jurídica independiente y pasaron a ser parte de las Unidades estratégicas de negocio dentro de Medplus Medicina Prepagada, con la finalidad de optimizar sus costos.

Atención Médica Domiciliaria AMD

El servicio de Atención Médica Domiciliaria AMD brinda los siguientes beneficios:

- Ambulancias y automóviles dotados de equipos modernos.
- Ambulancia para recién nacidos.
- Menor tiempo de arribo de ambulancias que la promesa establecida.
- Atención médica de urgencias, emergencias y traslados en la ciudad de Bogotá (Salvo zonas excluidas).
- Orientación Médica Telefónica (OMT) las 24 horas del día.
- Consulta domiciliaria las 24 horas del día (Aplica para AMD24 Integral).

Este servicio presentó un incremento del 10% en los servicios prestados en el año 2015 frente al 2014, presentando la misma curva epidemiológica.

En el año 2015 se logró la estandarización de guías médicas, según modelo emitido por el Ministerio de Salud, reportes sistematizados generados directamente por aplicativo, además, se recibió la visita

de parte de la Secretaria de Salud de Bogotá, obteniendo la renovación del certificado de habilitación con felicitación verbal.

Centro de Investigaciones

Para MedPlus la investigación científica es una realidad y demuestra su compromiso año tras año, con un centro de investigación propio y en el 2015 se logró el crecimiento de esta importante Unidad de Negocio, aumentando el número de patrocinadores gracias a las buenas prácticas clínicas, cuidado por sus pacientes y la calidad en los datos generados.

Entre los principales patrocinadores que continuaron en el año 2015 se encuentran: Merck, Sanofi Pasteur, Novartis, Farma de Colombia, Covance, Glaxo Smith Kline/Parexel y durante el año se vincularon además Quintiles, Abbvie SAS, Pfizer/Julius Clinical, Astrazeneca, equivalente a un aumento del más del 60% en nuevos patrocinadores durante el año.

En el año 2014 se contaba con once (11) estudios activos de los cuales cinco fueron nuevos y para el 2015 se cuenta con veinte (20) estudios activos, nueve (9) de ellos nuevos. Entre los estudios nuevos iniciados en el 2015, están dos estudios observacionales de Hepatitis C y Colitis ulcerativa, dos estudios de dis-lipidemia con la CRO de Holanda, Julius Clinical y el patrocinador Pfizer, dos estudios nuevos de Diabetes Mellitus con la CRO Quintiles y COVANCE, un estudio de Vacuna de Meningococo en adolescentes con Novartis Vaccines, entre otros.

Adicional a las gestiones de inicio de estudios del 2015, se realizaron gestiones de validación y aprobación inicial de estudios para desarrollo en el año 2016, con BAYER de Colombia, AB SCIENCIE y la CRO Genexion de Argentina.

Como logros especiales del área, se tiene el convenio con la Universidad Nacional de Colombia, Vicedecanatura de Investigación y Extensión de la Facultad de Medicina, para realizar conjuntamente (con el Centro de Investigaciones de Medplus Medicina Prepagada S.A.), proyectos de investigación, extensión, ciencia, tecnología e innovación en los campos de la vida y la salud humana en ciencias básicas, ciencias clínicas y salud pública, para empezar a ejecutar en el año 2016

Contact Center

En la gestión realizará para el año 2015 podemos destacar las siguientes actividades y logros del Contact Center

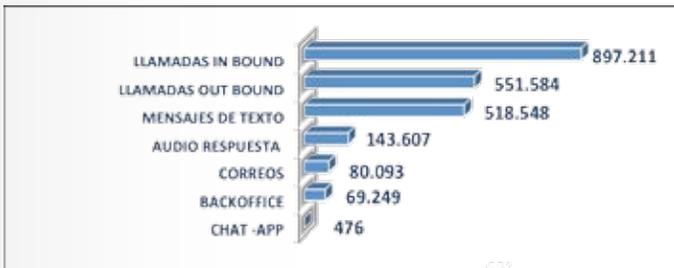
Tabla 38. Actividades más relevantes del Contact Center

Aplicativo para la ejecución de ventas telefónicas	Con este aplicativo se redujo el tiempo al aire pasando de 00:04:08 a 00:03:19, una disminución del 20%
Intranet de consulta de información "Manual de consulta de información"	los Teleoperadores al momento de estar en llamada con el usuario cuenta con la información de los manuales guías, modelos de atención de los servicios, información de las sedes de MedPlus toda la información en cuanto a los productos, con esta innovación, se reemplazó el uso de quince (15) matrices de Excel, centralizando la información en una sola ventana.
Aplicativo de gestión de cobranzas y seguimiento de promesas de pagos	Se mejoró el tiempo al aire pasando de 00:04:45 a 00:03:54 una disminución del 22%.
Aplicativo para la gestión de seguimiento y mejoramiento continuo	Contribuyo en la disminución de Requerimientos de los clientes pasando de 364 requerimientos del 2014 a 332 en el 2015, de los cuales mediante la evidencia de llamadas aplican el 35%.

Fuente: Gerencia Contact Center

Las estadísticas representadas por el Contact Center a través de sus distintas modalidades de atención de las líneas permiten una perspectiva exacta de los tipos de contactos con los clientes así:

Ilustración 15. Estadística de cantidad de contactos por tipo de canal año 2015 - Contact Center



Fuentes: Presence (plataforma Telefónica)
plataforma SMS- cuadro de mando Contact Center.

El nivel de servicio consolidado de todas las operaciones es de 91%. en este indicador se logró el aumento en 3 puntos (88% 2012).

Tabla 39. Comparativo de niveles de servicio 2014-2015

Nivel de Servicio		
Nivel de servicio	2014	2015
Meta	87%	88%
Resultado	87%	89%
% de Cumplimiento	100%	101%

Fuente: Presence (Plataforma telefónica)

Tabla 40. Tabla nivel de servicio global mensual 2015 - Contact Center

NIVELES DE SERVICIO 2015	
Mes	Indicador
Enero	88.1%
Febrero	90.4%
Marzo	87.2%
Abril	85.4%
Mayo	84.8%
Junio	85.4%
Julio	89.6%
Agosto	90.5%
Septiembre	92.4%
Octubre	93.4%
Noviembre	91.6%
Diciembre	91.3%
Total	89%

Fuente: Presence (Plataforma telefónica)

Tabla 41. Tabla otros indicadores 2015 y 2014 - Contact Center

Tabla Otros Indicadores				
	T. Promedio de respuesta	T. Promedio de Conversación	Tasa de Abandonos	
	Segundos	Minutos	%	Cantidad
2015	00:00:10	00:03:17	3%	45,133.00
2014	00:00:19	00:03:11	5%	56,934.00
Variación	-00:00:09	00:00:06	-2%	(11,801.00)
%	-47%	3%	-40%	-21%

Fuente: Presence (Plataforma telefónica)

El Contact Center como unidad estratégica, bajo los lineamientos de la compañía, aporta los insumos a los subprocesos de Aseguramiento y Prestación de servicios, ello se representa en la madurez de sus procesos y el conocimiento de sus colaboradores.

Entre los servicios brindados a la compañía se destacan los siguientes: Central de Citas, Autorizaciones, Orientación Médica y servicios domiciliarios, Información, Pagos, Cobranzas, Radicación de PQRS.



Nuestro
Soporte
Corporativo

Situación administrativa

Nuestra excelencia operacional y gestión organizacional

Tabla 42. Costo médico

Rubro	Año 2015
Costo Evento / Alto Costo	\$ 126.055
Insumos	\$ 2.238
Nomina	\$ 12.013
Provisión Costo Médico	\$2.739
Provisión Glosas	\$4.206
Dispensación a Colectivos	\$1.478
Total Costo Aseguramiento	\$148.279
Siniestralidad con Prov.	71.3%
Otros Costos	\$2.205
Total Costo Médico	\$150.934
Usuarios Netos	84.534

Fuente: Medicafe / Informe costo Medico Dic 2015 Área Técnica
Nota: Los datos de Insumos y Nómina son un promedio del último año móvil.
Cifras en Millones de Pesos.

Para el 2015 el costo médico total (que incluye costo médico de radicación + costos de los centros médicos propios + Provisión) fue de \$ 148.279 millones; con un incremento con respecto al 2014 del 116% equivalente a 15369 millones, con un indicador de siniestralidad del 71.3%.

El costo médico de radicación se incrementó en 6400 millones comparando el período Enero a Diciembre 2014 vs 2015, lo que corresponde a una variación del 5%.

Para la vigencia 2015 se dio el reconocimiento de la provisión de glosas por un valor total de \$4.206 millones a nivel nacional, las áreas con mayor participación en el costo son:

Tabla 43. Variación costo

SERVICIO	EJEC ACUM dic-15	% PART	VAR %		VAR \$
			2014 - 2015	2014 - 2015	
Honorarios Médicos	21.623	17%	5%	1.094	
Hospitalización Quirúrgica	16.490	13%	-28%	-6.501	
Hospitalización Médica	21.972	17%	36%	5.763	
Cirugía Ambulatoria	11.362	9%	-6%	-679	
Procedimientos diagnósticos	10.980	9%	1%	89	
Urgencias	9.758	8%	4%	400	
Imagenología	9.048	7%	24%	1.747	
Procedimientos terapéuticos	8.176	6%	46%	2.573	
Laboratorios	5.472	4%	24%	1.059	
Medicamentos	4.024	3%	-18%	-906	
Suministros	3.154	3%	39%	893	
Nota Débito	1.357	1%	-16%	-253	
Consulta Externa	1.070	1%	32%	259	
Conciliación IPS	842	1%	892%	757	
Odontología	500	0%	15%	65	
Reembolso	151	0%	14%	18	
Ambulancias	78	0%	42%	23	
Total	126.055	20%	5%	6.400	

Fuente: Planeación Financiera

Se presenta un aumento en la frecuencia de uso de los servicios (los eventos aumentaron el 2 %) con una mayor severidad en algunos casos que se refleja en un incremento del 7.1% del Costo medio Evento, lo que al final genera un aumento en el costo de radicación del 5%.

De igual forma hay un mayor número de usuarios (crecimiento del 46%) y un mayor Costo Medio Usuario relacionado con mayor demanda de servicios y severidad de casos.

Las Regionales que tuvieron un mayor incremento en el costo fueron: Magdalena con una variación del costo de 755% y del ingreso del 220%; Armenia con una variación del costo del 23% y del ingreso del 25%; Neiva con una variación del costo del 27% y del ingreso del 8.5%; Ibagué con una variación del costo del 168% y del ingreso del 69%; Cúcuta con una variación del costo del 24.3% y del ingreso del 13.7%; Barranquilla con una variación del costo del 199% y del ingreso del 16.7%.

La mayor variación en el costo de los servicios de IV nivel se presenta en el tratamiento para el cáncer con un incremento de 1624 millones que corresponde al 34%, dado por un aumento en el número de pacientes (aumentaron 425 pacientes y 429 eventos y un mayor CME (crecimiento del 6.7% relacionado con medicamentos de última generación y mayor costo). En segundo término se encuentran los servicios de UCI con una variación del costo de 168 mil (aumentaron 190 pacientes y 100 eventos).

Variación y gestión del Gasto

Total gastos administrativos **16.779**
Ejecución del gasto administrativo año 2015

Ejecución del gasto administrativo año 2015

Los gastos administrativos presentaron un aumento del 12% frente al año 2014, que equivale a \$ 1.773 millones, esto se debe principalmente a un incremento en los gastos de personal que corresponde a un aumento de personal, que dentro de estos está incluida la gerente del proyecto de la Clínica, el evento de bienestar de las olimpiadas realizadas en Barranquilla; adicionalmente tenemos incremento en los servicios de correo certificado, servicio de enlace satelital y servicio de vigilancia, en los dos últimos casos corresponde a un cambio en el proveedor mejorando las condiciones del servicio y en el correo certificado por un mayor volumen para la facturación a nuestros afiliados. Y por último tenemos las remodelaciones realizadas en la dirección nacional y en el centro médico de Chico.

Total gastos de ventas **22.025**
Ejecución del gasto de ventas año 2015

Ejecución del gasto de ventas año 2015

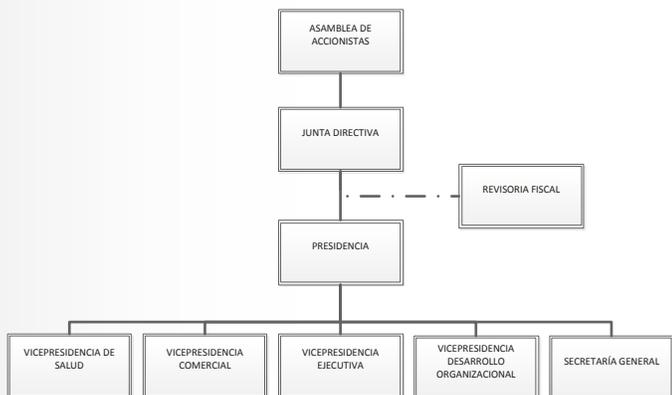
El gasto de ventas presentó un crecimiento con respecto al año anterior por valor de \$8.152 Millones que equivale a un 27%, generado principalmente por el aumento en el impuesto de industria y comercio (ICA), donde se reconoció impuestos de vigencias anteriores (2013-2014) y los generados durante el año 2015 para las regionales, lo que llevó a una ejecución de \$5.092 millones.

En los gastos de personal de ventas, el incremento de \$1.589 Millones frente al año 2014, se explica entre otras por el aumento de 47 personas para la planta comercial y personal de apoyo que se dieron principalmente por la reestructuración generada para la vicepresidencia comercial en el área de pos-venta. Por otra parte se encuentra otros rubros representativos, como es, la convención de ventas realizada en Cancún (México), el seguro médico en el exterior para los usuarios de MedPlus, este rubro se vio afectado por el incremento del dólar.

Estructura organizacional (G4-37, G4-38)

La estructura organizacional de MedPlus Medicina Prepagada es la siguiente:

Ilustración 16. Estructura Organizacional MedPlus Medicina Prepagada



Fuente: Arquitectura Organizacional.

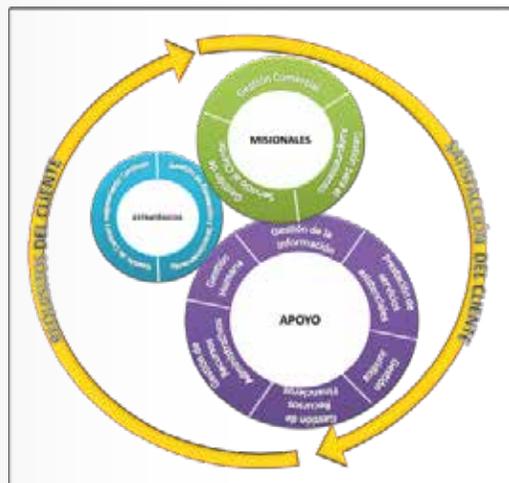
Mejoramiento y diseño de procesos

En el año 2015 se mejoraron dieciséis (16) subprocesos para los cuales se realizó la verificación de los procedimientos y estructura organizacional.

Mapa de procesos de MedPlus Medicina Prepagada (G4-41)

A continuación se muestra el mapa de procesos de MedPlus Medicina Prepagada.

Ilustración 17. Mapa de procesos MedPlus Medicina Prepagada.



Fuente: Arquitectura Organizacional.

Comités existentes (G4-40)

Ilustración 15. Estadística de cantidad de contactos por tipo de canal año 2015 - Contact Center

Comité	Objetivo
Comité de calidad en salud	Análisis de los indicadores de calidad de la institución, la formulación de estrategias de mejoramiento, como parte integral del Sistema de Gestión de Calidad, seguimiento al PAMEC de la IPS y velar por la preservación de los derechos de los usuarios.
Comité de seguridad del paciente	Realizar seguimiento al despliegue de la política y el programa de seguridad del paciente, detección y control de infecciones intrahospitalarias y sistema de Vigilancia epidemiológica.
Comité de historia clínica	Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas para el correcto diligenciamiento y adecuado manejo de la historia clínica.
Comité de gestión ambiental y sanitaria	Velar por el cumplimiento de las normas establecidas para el manejo de residuos hospitalarios y similares y gestión ambiental.
Comité de vigilancia epidemiológica	Proveer información oportuna y sistemáticamente sobre el comportamiento de los eventos que pueden afectar la salud de la población, con el fin de orientar acciones de promoción, prevención, diagnóstico y control.
Comité de farmacia y terapéutica	Formular políticas frente a la gestión de medicamentos con el propósito de brindar oportunidad y seguridad en la prestación del servicio, al igual que promover el uso eficiente de los mismos.
Comité de Presidencia (G4-42, G4-44)	Tomar decisiones preventivas y correctivas de acuerdo a la directriz de la Compañía para solucionar los problemas encontrados en la gestión de las diferentes áreas para el cumplimiento de objetivos y aprobar estrategias que busquen el crecimiento de la Compañía. Hacer la revisión semestral al Sistema de Gestión de la Calidad.
Comité Editorial de la revista	Determinar y aprobar los temas editoriales, las pautas publicitarias y los temas institucionales que son propuestos para cada publicación por parte del Director Comercial (Revista) que se van a emitir en las publicaciones.
Comité de Investigación	Velar por que los derechos de los sujetos de estudio no se vean vulnerados durante la participación de los mismos en un protocolo de investigación, bajo las buenas prácticas clínicas. Plantear interrogantes respecto a Proyectos de Investigación y tratar casos médicos consultados de su competencia.
Comité Paritario de salud y seguridad en el trabajo (G4-45, G4-46, G4-47)	Vigilar las normas y reglamentos de Salud Ocupacional estableciendo los parámetros básicos para su buen funcionamiento a partir del conocimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos en la Ley y que tienen una interrelación directa con su implementación en la Compañía.
Comité Primario de Vicepresidencia (G4-43)	Analizar la ejecución de los trabajos del área y tomar las decisiones necesarias para su mejoramiento actualizando compromisos para alcanzar un alto grado de eficiencia
Comité de Calidad	Identificar oportunidades de Mejora al Sistema de Gestión de Calidad, que permitan fortalecer los procesos de la Compañía, realizando seguimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.
Comité de Innovación	Verificar las diferentes propuestas e iniciativas de innovación presentadas por los colaboradores de la compañía, realizar su calificación y seguimiento de la implementación
Comité Primario de Vicepresidencia Ejecutiva	Analizar la ejecución de los trabajos del área y tomar las decisiones necesarias para su mejoramiento actualizando compromisos para alcanzar un alto grado de eficiencia
Comité de compras	Tomar las decisiones para la contratación y compra de bienes y servicios según los diferentes requerimientos en las áreas de la Compañía, determinando los mejores proveedores luego de la evaluación de los mismos.
Comité Primario de la Vicepresidencia a Comercial.	Analizar el cumplimiento de objetivos de las diferentes direcciones de la Vicepresidencia y tomar las decisiones necesarias para su cumplimiento actualizando los compromisos
Comité de Renovaciones	El Comité de Renovaciones tendrá como responsabilidad, el mantener una comunicación eficaz entre los diferentes procesos involucrados, en la toma de decisiones de las renovaciones e incrementos a realizar a cada colectivo con condiciones especiales. Analizar, definir y tomar decisiones con criterios Médicos, Técnicos y Comerciales, las renovaciones e incrementos de los colectivos con condiciones especiales
Comité de Ventas	Analizar los resultados de los asesores para planificar estrategias que brinden un mejoramiento en los resultados.
Comité primario de la Vicepresidencia de Salud	Transmitir decisiones del Comité de Presidencia para mejorar los procesos del área de Salud buscando el cumplimiento de logros propuestos.
Comité de Ofertas (Contratación)	Analizar y definir nuevas afiliaciones de prestadores de servicios de salud y clínicas profesionales de la salud a nivel nacional.

Fuente: Desarrollo Organizacional

Gestión de Tecnología de la Información

Dentro de la gestión de Tecnología de la Información realizada en MedPlus Medicina Prepagada en el año 2015, se pueden destacar los siguientes logros:

Tabla 45. Logros más importantes en la gestión de TI para el año 2015.

Concepto	Logro
Equipos tecnológicos	Se realizaron 114 cambios de equipos tecnológicos a nivel nacional, estos mejoran el soporte de la plataforma tecnológica y las estaciones de trabajo.
Dispositivos biométricos	Instalación de dispositivos para el ingreso, control y seguridad de los colaboradores de MedPlus M.P en todas las sedes.
Plataforma SAP	Se realizaron las interfaces contables que alimentan los procesos de negocio al área de contabilidad.
Canales VPN: AMD y Simultaneidad EPS	Mejoramiento de conectividad de la base de Ambulancias y continuidad del proceso de simultáneos.
Firewall (Sistema de seguridad red)	Actualización de la infraestructura de seguridad y protección de accesos no autorizados a la red de MedPlus M.P.
Página web.	Se realizó la estabilización de la página web para el sistema Linux, mejorando el rendimiento de desempeño de la misma.
Servidor de pruebas virtuales	Mejoramiento del ambiente de pruebas y tiempos de ejecución, para el equipo de desarrolladores y para usuarios involucrados.
Moodle	Implementación de una herramienta de capacitación, la cual facilita las capacitaciones masivas para los colaboradores.
Citrix AMD	Implementación de una herramienta la cual mejora el proceso de gestión de ambulancias y médicos domiciliarios.
Servidor cafemp04	Actualización del servidor para reducir los riesgos por sistema operativo sin soporte del fabricante, mejorando el desempeño debido a la actualización de hardware.
Servidor de dominio Contact	Instalación del servidor para agilizar procesos de autenticación en el Contact.
Almacenamiento Conectado en red (NAS)	Mejoramiento de la capacidad de almacenamiento del servidor del correo a un bajo costo.
Contratos especiales de MedPlus M.P.	Implementación de un aplicativo, el cual permite el control de contratos especiales, permitiendo el mejoramiento de varios de varios procesos especialmente con procesos jurídicos.
DataCredito	Implementación de una herramienta que mejora la gestión de cobranza de contratos en mora.
Landing page	Mejoramiento de la herramienta la cual suministra información de clientes potenciales para el área comercial.
Sima Cri	Actualización de la herramienta para el mejoramiento del proceso de autorizaciones para servicios médicos desde el centro médico el CRI.
Redmine	Implementación de una herramienta que permite establecer los procesos de monitoreo, control y facilita el registro de las actividades por el grupo de desarrollo.
Solicitudes Jurídica	Implantación de una herramienta la cual permite la gestión, seguimiento y control de los requerimientos solicitados al área de Secretaría General, gestionando el apoyo que esta le brinda a la organización.

Fuente: Dirección de Tecnología.



Niveles de servicios internos en MedPlus Medicina Prepagada

La medición de los niveles de servicio dentro de MedPlus M.P se realiza de acuerdo con el aplicativo de gestión de solicitudes (S.O.S). Para el año 2015 se tramitaron un total de 10.075 requerimientos, de los cuales el 94.7% fueron tramitados, a continuación se muestra la participación de cada estado de los requerimientos organizacionales:

Tabla 46. Participación de las solicitudes

Estado solicitud	Cantidad	Participación
Tramitado	9769	94.7%
Anulada	261	2.5%
Gestión	38	0.4%
Radicado	7	0.1%
Total Solicitudes	10075	100%

Fuente: Desarrollo Organizacional

La medición del indicador de gestión de niveles de servicio se realiza según la oportunidad de cada solicitud.

Tabla 47. Participación de oportunidad de respuesta.

Estado solicitud	Cantidad	Participación
Tramitado	9769	94.7%
Anulada	261	2.5%
Gestión	38	0.4%
Radicado	7	0.1%

Fuente: Dirección de Tecnología.

Gestión de comunicaciones internas

La Comunicación Interna en MedPlus Medicina Prepagada busca gestionar la información corporativa de manera eficiente, asertiva, directa, transparente, coherente, transversal y efectiva de manera formal en cada una de sus herramientas de comunicación. Así mismo, cada una de nuestras herramientas da conocer directrices organizaciones como: Marco Estratégico, Plan Operativo Anual, Presupuesto Anual y Documentos de Gestión de Calidad, temas relevantes para la organización que deben ser de conocimiento, gestión y ejecución de cada una de las áreas de la organización. Comunicaciones Internas se encarga de diseñar campañas comunicativas que logren satisfacer las necesidades de la organización de acuerdo al público objetivo que se quiera informar.

La información externa de una organización es el reflejo de una buena comunicación interna entre sus

colaboradores. en este caso, la información corporativa y el conocimiento transversal de la misma es el resultado de un buen uso de las herramientas de difusión, que permiten tener una comunicación interna asertiva. Es por esto que las comunicaciones internas en MedPlus tienen la función de transmitir información empresarial específica de manera unilateral al cliente interno, fomentando de igual forma la cultura organizacional de la Institución. Las comunicaciones Internas, también, son el canal entre las diferentes dependencias de la compañía para transmitir de forma correcta los mensajes.

Acorde a las necesidades de la organización se han implementado diferentes herramientas de difusión, con las cuales se busca llegar a todos los colaboradores, por eso se han desarrollado herramientas tanto físicas como digitales; éstas se alimentan diariamente, semanal o mensualmente, dependiendo el tipo de información y público al que se dirija la información:

No	Herramienta
1	Carteleras y Marcos Abatibles
2	Comunicados Internos
3	Campañas Internas
4	Tablero de Tiza
5	NewsLetter
6	Mi Intranet

Fuente: Comunicaciones Internas.

Cada una de las herramientas busca involucrar a los colaboradores haciendo de nuestra comunicación 360° y en algunas de nuestras herramientas se da la libertad de escoger la herramienta por el cual se quieren mantener informados y las noticias que son de su preferencia.

Gestión Humana (G4-10, G4-11)

Para MedPlus su recurso humano es uno de los grupos de interés con más relevancia es por esto que su contratación se realiza de manera exhaustiva y clara teniendo como consecuencia durante el 2015 una planta de 942 colaboradores en promedio, siendo 649 de sexo femenino y 293 de sexo masculino.

El tipo de contratación realizada a estos colaboradores se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 48. Cantidad de colaboradores por tipo de contrato en MedPlus M.P (G4-54, G4-55)

Tipo de Contrato	Cantidad
Término indefinido	842
Término fijo	70
Aprendiz	35
Obra o labor	31
Total colaboradores	978

Fuente: Dirección Administrativa y de Gestión Humana.

Dentro de los Aprendices Sena se tiene 3 aprendices con discapacidad auditiva contratados en el año 2015, promoviendo temas de inclusión laboral y aceptación de grupos vulnerables.

La tasa de ausentismo promedio por mes en el año 2015 es de 3.5% donde agosto presentó el nivel más alto con 5.08% y diciembre el más bajo con 0.75%.

Tabla 49. Tasa de ausentismo mensual en MedPlus M.P

Mes	Días total de ausentismo	Días hábiles	No colaboradores	Índice de ausentismo
Enero	587	20	937	3,13%
Febrero	511	20	912	2,80%
Marzo	865	21	933	4,41%
Abril	843	20	932	4,52%
Mayo	814	19	940	4,56%
Junio	663	19	941	3,71%
Julio	680	22	948	3,26%
Agosto	909	19	941	5,08%
Septiembre	710	22	952	3,39%
Octubre	671	21	928	3,44%
Noviembre	596	19	957	3,28%
Diciembre	155	21	978	0,75%

Fuente: Comunicaciones Internas.

Para MedPlus es importante saber que contamos con un equipo formado para sus aptitudes, es por esto que invertimos en capacitación y el desarrollo de sus colaboradores.

Tabla 50. Capacitaciones realizadas en MedPlus M.P 2015

Mes	No de capacitaciones	No de asistentes
Enero	3	4
Febrero	2	3
Marzo	4	95
Abril	0	0
Mayo	2	25
Junio	6	79
Julio	4	80
Agosto	3	8
Septiembre	3	30
Octubre	2	15
Noviembre	2	64
Diciembre	1	11

Fuente: Dirección Administrativa y de Gestión Humana

Dentro de las capacitaciones más importantes realizadas a los colaboradores de MedPlus se encuentran:

Tabla 51. Capacitaciones más importantes del 2015 en MedPlus M.P

Capacitación	Número de Colaboradores
Taller Innova en Procesos	4
Taller Innova en la Solución de Problemas	6
Taller Innova en Producto	2
Taller Innova en Servicio	5
II Seminario Seguridad del Paciente, Proger Ltda	2
Simposio Gestión en Salud, una herramienta para el mejoramiento, Hospital Universitario Mederi.	2

Fuente: Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional

Salud ocupacional y bienestar

En MedPlus MP el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra estructurado dentro del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) por lo que se realiza enfoque en la mejora continua, cuenta con un manual del SG-SST, política de SST, reglamento de higiene y seguridad industrial, matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos, COPASST, comité de convivencia, planes de emergencia de sus diferentes sedes, actividades de Medicina Preventiva y Actividades de Seguridad e Higiene Industrial.

Dentro de las actividades culturales y de bienestar podemos destacar la participación de 2295 colaboradores y 54 invitados en las 49 actividades realizadas en MedPlus M.P.

Tabla 52. Número de asistentes a actividades de bienestar (G4-51)

Mes	No de actividades	No de colaboradores	Inversión	Familiares invitados
Enero	4	335	\$1,446,702	0
Febrero	5	185	\$4,047,644	0
Marzo	6	122	\$2,121,311	6
Abril	7	86	\$4,939,910	6
Mayo	5	977	\$1,666,174	30
Junio	4	73	\$1,451,200	6
Julio	7	454	\$10,998,914	6
Agosto	3	21	\$3,264,554	0
Septiembre	3	33	\$4,404,351	0
Octubre	3	6	\$94,298,865	0
Noviembre	0	0	\$0	0
Diciembre	2	3	\$356,27	0
Total	49	2295	\$129,015,895	54

Fuente: Dirección Administrativa y de Gestión Humana.

Durante el año 2015 se presentaron 515 retiros y 527 ingresos para MedPlus M.P.

Tabla 53. Índice de rotación de personal de MedPlus M.P (G4-52)

Índice de rotación de personal MedPlus M.P 2015			
IRP ENERO 2015 - DICIEMBRE 2015			
Ingresos	Retiros	Nómina. enero 2015	Nómina. diciembre 2015
527	515	893	978
IRP		55,69%	

Fuente: Dirección Administrativa y de Gestión Humana.

La mayor causal de retiros en el 2015 fue por renunciaciones de los colaboradores, como se muestra a continuación

Tabla 54. Motivos de retiros en MedPlus M.P (G4-53)

Motivo	Número
Renuncia	321
Vencimiento de contrato	120
Despido con justa causa	30
Periodo de prueba	21
Despido sin justa causa	18
Fallecimiento	2
Pensión	2
Mutuo acuerdo	1
Total general	515

Fuente: Dirección Administrativa y de Gestión Humana.

Gestión documental

La administración del archivo y la gestión documental efectuó el inventario de 34.787 expedientes correspondientes a los documentos que se encuentran en bodega de dirección nacional de los años anteriores al 2012, y aquellos generados por la fuerza comercial, los cuales tienen su origen en la actividad de diaria. De la misma manera, se validó, corrigió y garantizó la idoneidad de inventario de las cajas con información nueva generada por la compañía al proveedor de archivo central, resultando en total 1050 cajas de la referencia X300.

De la misma manera, se realizó la gestión de normalización de archivo de historias clínicas en los centros médicos, según los avances que se indican a continuación:

Tabla 55. Actividades de normalización documental por centro médico

	Centro Médico Palermo	Federación Nacional de Cafeteros	Centro Médico Chico	Centro Médico Calle 125	AMD24 Ambulancias	Centro Médico Medellín	Total
Organización de carpetas por consecutivo.	4.152	10.270	12.834	9.858	4.950	1.496	43.560
Organización e incorporación de documentos en las carpetas.	1.100	10.270	8.659	0	4.950	3.824	28.803
Perforación, organización y legajo de documentos.	1.100	0	9.122	0	7.116	2.200	19.538
Inventario de carpetas.	70	600	9.122	0	28.470	1.496	39.758
Organización cronológica de contenido.	0	310	0	0	0	0	310

Fuente: Coordinación de Gestión Documental.

Nuestras relaciones legales (G4-13, G4-14)

Procesos judiciales

En el 2015, MedPlus Medicina Prepagada S.A. fue parte en un total de 56 procesos judiciales, de los cuales 46 fueron de naturaleza civil, 7 de naturaleza laboral, y 2 de naturaleza contencioso administrativa, de los cuales, en el 893% (5) obró en calidad de demandante, y en el 9107% restante (51), como demandado. De ellos, 41 venían en curso desde años anteriores y 11 iniciaron en el 2015, en todos los cuales se ejerció oportunamente

el derecho de defensa a través de la presentación de las respuestas de las demandas correspondientes.

Dentro de los procesos judiciales en MedPlus M.P están:

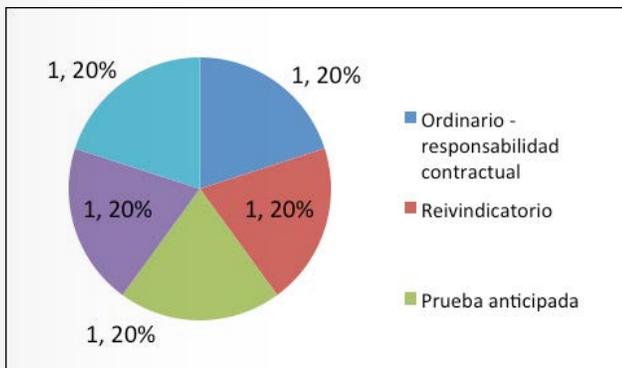
Tabla 56. Procesos judiciales en MedPlus

Tipo de proceso	Cantidad	Despacho en el que se adelanta	Calidad en la que se actúa
Prueba anticipada	1	Juzgado 17 Civil Municipal de Bogotá	Demandante
Acción de protección al consumidor	8	Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales	Demandado
Ejecutivo singular	1	Juzgado 4 Civil Municipal de Oralidad de Cúcuta	Demandado
Nulidad y restablecimiento del derecho	1	Consejo de Estado Sección Primera	Demandante

Fuente: Secretaría General.

Por su parte, en el caso de los procesos en los cuales la empresa obra como demandante, en los cuales se ventilan pretensiones por valor de \$91.544.300, su distribución por tipo es la que se observa a continuación.

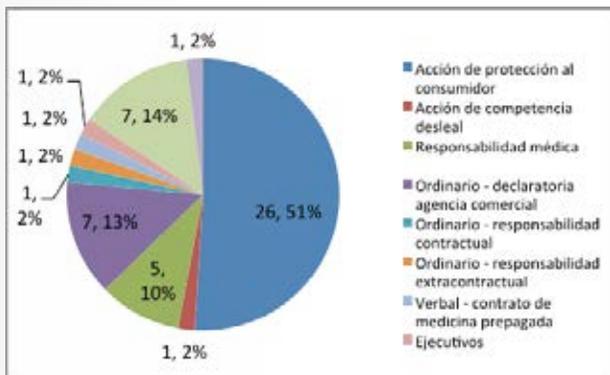
Ilustración 18. Tipos de procesos en los que se obra como demandante



Fuente: Secretaría General.

En lo que respecta a los procesos en los que MedPlus Medicina Prepagada actúa como demandado, los mismos están distribuidos de la siguiente forma.

Ilustración 19. Tipos de procesos en los que se obra como demandado

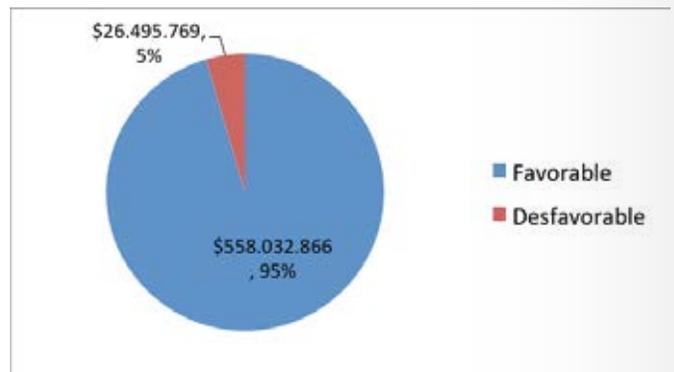


Fuente: Secretaría General.

El valor de las pretensiones en contra de MedPlus Medicina Prepagada S.A. ascendió para el año 2015 a la suma de \$8.564.518.862.

En cuanto a los resultados de la gestión jurídica a cargo de la Secretaría General dentro de los procesos citados, se tiene que en el año 2015 se profirieron 7 sentencias, de las cuales 6 fueron absolutorias y una condenatoria, que fue objeto de recurso actualmente en trámite, cuya estimación económica de acuerdo con su sentido es la siguiente:

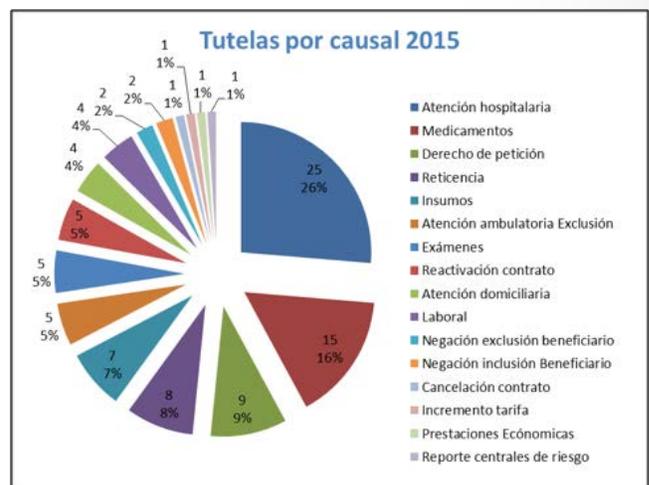
Ilustración 20. Valor de las Pretensiones económicas



Fuente: Secretaría General.

Respecto de las acciones de tutela, MedPlus Medicina Prepagada S.A. fue parte en 95 de ellas, en todas como accionada, lo que supone una disminución del 11.21% frente a las presentadas en el año 2014 (107), y tuvieron como causas las que se observan en la siguiente gráfica.

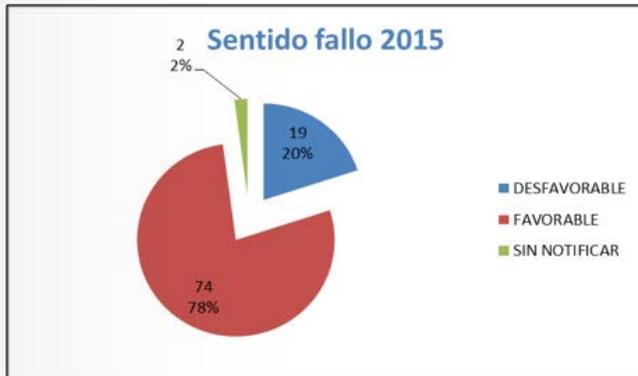
Ilustración 21. Tutelas por causal



Fuente: Secretaría General.

Respecto del sentido de los fallos, se obtuvo un resultado favorable en el 78% de los casos, de acuerdo con el detalle que se observa a continuación

Ilustración 22. Estado de los fallos en tutelas para MedPlus M.P en el 2015



Fuente: Secretaría General.

Ahora bien, el valor de las pretensiones de dichas tutelas ascendió a un total de \$1.088.690.861, distribuyéndose su costo dependiendo su resultado, así:

Ilustración 23. Valor de las tutelas de MedPlus M.P



Fuente: Secretaría General.

De acuerdo con lo precedente, la intervención de la Secretaría General en la respuesta de las tutelas le ahorró a la compañía la suma de \$817.342.533, lo que se estima como un resultado altamente positivo.

Contratación (G4-11)

Dentro del organigrama de la Secretaría General de MedPlus Medicina Prepagada S.A., la Coordinación de Contratos y Asuntos Corporativos tiene a su cargo la estructuración y elaboración de los diferentes contratos y acuerdos de voluntades que celebra la compañía, que van desde acuerdos de confidencialidad para el suministro de información en los casos de acercamientos para explorar oportunidades de negocio, hasta las ofertas mercantiles para la

prestación de servicios de medicina prepagada a colectivos, pasando por los contratos de prestación de servicios de salud con la red externa, todo enmarcado dentro de las directrices de la alta dirección y las políticas de compras vigentes.

Así, para el año 2015, se generaron y revisaron un total de 672 documentos contractuales y acuerdos de voluntades, distribuidos así

Tabla 57. Documentos

Tipo de contrato	Cantidad
Acuerdos de confidencialidad	19
Contratos de prestación de servicios de salud red externa	3
Contratos de comodato	401
Contratos de suministro	71
Contratos centro de investigación/ doble versión	10
Contratos atípicos (fiducia, leasing, factoring)	4
Contratos de arrendamiento	4
Contratos de compraventa	3
Contratos de licenciamiento	1
Contratos de pauta publicitaria	1
Contratos de prestación de servicios	31
Otrosí contratos	21
Ofertas mercantiles prestación de servicios medicina prepagada	103

Valga señalar que para efectos de contribuir con el conocimiento y comprensión de los procesos de contratación y los acuerdos de voluntades generados o revisados por la Coordinación de Contratación y Asuntos Societarios, se diseñaron una serie de minutas base que sirven como referencia para los negocios jurídicos más usuales, y de la misma manera se orientó a las diferentes áreas respecto de los requisitos mínimos para su gestión, lo cual contribuyó para generar indicadores de respuesta efectiva en tres o menos días en más del 90% de los casos. Aunado a lo anterior, se aumentó sensiblemente la calidad de los documentos producidos, produciéndose seguridad jurídica y reduciéndose de manera sustancial el riesgo de configuración de contingencias judiciales, sin que se hayan presentado reclamaciones para las generadas en esta dependencia durante la vigencia 2015.

Derechos de autor y propiedad intelectual

MedPlus Medicina Prepagada S.A. es titular de diversos signos distintivos, los cuales ha registrado con fines de protección dentro del mercado en el que participa y para oponibilidad a terceros, no obstante varias de las mismas se encuentran en trámite de traspaso a MedPlus Group S.A.S., sociedad controlante del Holding Empresarial MedPlus Group, del que es integrante, como parte de la estrategia de consolidación de su propiedad industrial. El detalle de las mismas se observa a continuación

Tabla 58. Marcas de las que es titular MedPlus Medicina Prepagada

Solicitante	Radicado	Tipo signo distintivo	Categoría	Clases	Signo	Fecha vencimiento	Estado	Observaciones
MedPlus Medicina Prepagada S.A.	122758	Marca	Mixta	44		5-feb-20	Concedida	En traspaso a MedPlus Group S.A.S.
MedPlus Medicina Prepagada S.A.	122757	Marca	Nominativa	44	CAFESALUD MP MEDICINA PREPAGADA	5-feb-20	Concedida	En traspaso a MedPlus Group S.A.S.
MedPlus Medicina Prepagada S.A.	124269	Marca	mixta	44		20-feb-22	Concedida	En traspaso a MedPlus Group S.A.S.
MedPlus Medicina Prepagada S.A.	124271	Marca	mixta	44		31-oct-21	Concedida	En traspaso a MedPlus Group S.A.S.
MedPlus Medicina Prepagada S.A.	124268	Marca	Figurativa	44		20-feb-22	Concedida	En traspaso a MedPlus Group S.A.S.
MedPlus Medicina Prepagada S.A.	44755	Marca	Mixta	35		30-oct-25	Concedida	Marca negada en primera instancia, concedida en virtud de recurso de reposición.

Fuente: Secretaría General.

Por su parte, durante el año 2015, se negaron las siguientes marcas solicitadas por MedPlus Medicina Prepagada S.A.:

Tabla 59. Marcas negadas a MedPlus Medicina Prepagada

Solicitante	Radicado	Tipo signo distintivo	Categoría	Clase	Signo	Fecha vencimiento	Estado
MedPlus Medicina Prepagada S.A.	130084	Marca	Nominativa	44	INDIGO	NA	En demanda de nulidad y restablecimiento del derecho
MedPlus Medicina Prepagada S.A.	130081	Marca	Nominativa	44	CELESTE	NA	En demanda de nulidad y restablecimiento del derecho

Fuente: Secretaría General.

Respecto de las anteriores, es de mencionar que se presentaron las correspondientes demandas de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de la SIC, las cuales están siendo actualmente tramitadas ante el Consejo de Estado, sección primera. De la misma manera, MedPlus Group S.A.S., ha entregado en concesión a MedPlus Medicina Prepagada S.A. las siguientes marcas, para su explotación comercial:

Tabla 60. Marcas en concesión a MedPlus Medicina Prepagada

Titular	Radicado	Tipo signo distintivo	Categoría	Clases	Signo	Fecha vencimiento	Estado
MedPlus Group S.A.S.	9490	Marca	mixta	36		30-ago-24	Concedida
MedPlus Group S.A.S.	124269	Marca	mixta	44		20-feb-22	Concedida
MedPlus Group S.A.S.	124271	Nombre comercial	mixta	44		31-oct-21	Concedida
MedPlus Group S.A.S.	130087	Marca	Nominativa	44	TURQUESA	18-dic-24	Concedida
MedPlus Group S.A.S.	46714	Lema comercial	Lema	44	PLUS SIGNIFICA MAS	20-feb-22	Concedida
MedPlus Group S.A.S.	220433	Marca	Mixta	35,41		28-ene-25	Concedida
MedPlus Group S.A.S.	220436	Marca	Nominativa	35,41	SUPERMED	25-mar-25	Concedida
MedPlus Group S.A.S.	220428	Nombre comercial	N/A	35,41		N/A	Concedida
MedPlus Group S.A.S.	220431	Marca	Figurativa	35,41		23-dic-24	Concedida

Fuente: Secretaría General.

Valga indicar que dentro de la citada estrategia de consolidación de la propiedad industrial del Holding Empresarial MedPlus Group, se ha determinado que todos los nuevos signos distintivos que requiera MedPlus Medicina Prepagada S.A. serán registrados por MedPlus Group S.A.S., con miras a su posterior

concesión. Así, las que se indican a renglón seguido son las que se encuentran actualmente en trámite para los fines referidos previamente:

Tabla 61. Marcas solicitadas por MedPlus Group S.A.S. para concesión a MedPlus Medicina Prepagada

Solicitante	Radicado	Tipo signo distintivo	Categoría	Clases	Signo	Estado	Observaciones
MedPlus Group S.A.S.	300343	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN CAFE EXCELSO	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300304	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN PERGAMINO GOURMET	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300284	Marca	Nominativa	44	CAFESALUD MP PLAN SELECTO JOVEN	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300309	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN SALLID PLUS	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300310	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN AMD INTEGRAL	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300312	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN AMD EXPRESS	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300314	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN SELECTO JOVEN	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300320	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN AMD PLUS	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300324	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN CAFE EXPRESS	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300338	Marca	Nominativa	44	CAFESALUD MP PLAN SALLID PLUS	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300386	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300291	Marca	Nominativa	44	CAFESALUD MP PLAN CEREZA EXCELSO	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300350	Marca	Nominativa	44	CAFESALUD MP PLAN CAFE EXCELSO	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300296	Marca	Nominativa	44	CAFESALUD MP PLAN PERGAMINO EXCELSO	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	300300	Marca	Nominativa	44	MEDPLUS MP PLAN CEREZA EXCELSO	Estudio de forma	
MedPlus Group S.A.S.	75028	Marca	Nominativa	44	PLAN DE MEDICINA PREPAGADA CELESTE PLUS	Pendiente resolver recurso de reposición	Negada mediante resolución 82335 del 20/10/15. Recursos de aplicación presentados el 10/10/2015.
MedPlus Group S.A.S.	75204	Marca	Nominativa	44	PLAN DE MEDICINA PREPAGADA INDIGO PLUS	Pendiente resolver recurso de reposición	Negada mediante resolución 83411 del 30/11/15. Recursos de aplicación presentados el 22/12/2015.

Fuente: Secretaría General.

Licenciamiento de aplicativos

A continuación se relacionan los aplicativos comerciales y de negocio que MedPlus MP tiene licenciados para su uso:

Tabla 62. Licenciamiento de aplicativos

Aplicativo comercial	Cantidad	Descripción	Proveedor	Estado
Core Cal Services (Windows Server, Storage)	600	CoreCAL ALNG MVL Lw/CAL	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft Exchange Server	1	ExchangeServer 2013 ALNG MVL	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft SharePoint Server	1	SharePoint 2013 ALNG MVL	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft Office Professional	95	Office 2013 ALNG MVL	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft Office Standard	159	Office 2013 ALNG MVL	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft Project Professional	15	Project 2013 ALNG MVL	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft Terminal Server CAL	30	WinFormDagServerCAL 2012 ALNG	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft Visual Studio	6	VSProfessional 2013 ALNG MVL	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft Windows Server Data Center	1	WinSrvDataC 2012R2 ALNG MVL 2Pho	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft Windows Server	23	WinSrvSE 2012R2 ALNG MVL	Microsoft (Propio)	Activo
Microsoft SQL Server	20	SQL ServrB 2014 ALNG MVL	Microsoft (Propio)	Activo
Sf Server 2008	4	Licencia por volumen Microsoft SQL Enterprise L64M MVL 1 Processor License	Microsoft	Activo
Sf Server 2008	1	Licencia SQL Server Enterprise Edition 2008 OPEN No Level 1 Processor License	Microsoft	Activo
Sf Server 2008	2	Licencia SQL Server Enterprise Edition 2008 OPEN No Level 1 Processor License	Microsoft	Activo
Sf Server 2008 CAL	4	Licencia Microsoft SQL CAL 2008	Microsoft	Activo
Windows Server	2	Licencia por volumen Windows Server 2008 OPEN No Level 1 Processor License	Microsoft	Activo
GateAssist	2	Software de soporte remoto para proveedores	Citec	Activo
Adobe Suite	3	Adobe Creative Cloud	Adobe	Activo
Template	1	Uso de plantilla página WEB	TemplatMonitor	Activo
Digitalm	23	Digitalm Centros Médicos	AP-Pho-Sub	Activo
Frontier Checkpoint	1	Administración de red Checkpoint	Checkpoint	Activo
Bioinforma	2	Licencias C-Liquida y C-Contable para registro de información	Sofonova	Activo
Antivirus	600	McAfee Total Protection for Enterprise + Device Control	McAfee	Activo
Aplicativos de negocio				
Software	Cantidad	Descripción	Proveedor	Estado
ATENEA	Enteada	Software desarrollo propio	Propio	Activo, registrada en la Dirección Nacional de Derechos de Autor
MEDICAFE	Enteada	Software desarrollo propio	Propio	Activo, registrada en la Dirección Nacional de Derechos de Autor
Contables	Enteada	Software desarrollado internamente	Propio	Activo, registrada en la Dirección Nacional de Derechos de Autor
PDR	Enteada	Software desarrollado internamente	Propio	Activo, registrada en la Dirección Nacional de Derechos de Autor
SMA	103	Licencias cliente. Una licencia servidor	CMS	Activo
IMP	63	SAP Alcobone	SAP - Partner: Consultoría Organizacional	Activo
Clave C-ConfidatP	Enteada	Software de desarrollo para las farmacias y ópticas (ventas, inventario, compra)	Clave	Activo
Noticias Empresas - ConfidatP	Enteada	Software controlado Multiempresa	Sistemas Informativos de Colombia S.A.	Activo

Fuente: Tecnología de la Información



MedPlus Medicina Prepagada.

Exclusivamente PARA TODOS.

Conoce más en: www.medplus.com.co



Nuestra
Inversión
Comercial

Investigación de mercados

El proceso de investigación de mercados en la compañía se trabajó por demanda en forma periódica con una participación del 65% dedicado a temas y proyectos de coyuntura. Por otro lado el restante 35% correspondió a estudios de actualización de información.

El banco de información trabajado para el año 2015 está agrupado así:

Tabla 64. Estudios realizados por tipo de investigación para el 2015

Tipo de investigación	Estudio realizado
Benchmarking	Actualización de estudios de competencia y portafolio (15 estudios regionales / 1 estudio nacional).
	Orientación médica virtual (vídeo llamada)
	Wearables (tecnología vestible) en salud.
	Participación en el mercado por regiones.
	Análisis de tarifas mercado de medicina prepagada.
	Informe de actualización, mercado medicina domiciliar.
Datamining	Programas de gestión del riesgo en la competencia y el mercado.
	Proyectos productivos en fundaciones sociales sin ánimo de lucro.
	Actualización de perfiles (demográfico, geográfico) de usuarios actuales a nivel nacional.
	Actualización de cifras mercado de aseguramiento médico.
Nuevos productos y servicios	Análisis macroeconómico en 19 mercados potenciales a nivel nacional.
	Ubicación de centros de atención y áreas de influencia Clínica MEDPLUS (localidad de SUBA y usuarios actuales Bogotá).
	Ubicación a través de mapas térmicos zonificados en cada ciudad para la ubicación de concentración de usuarios actuales en Bogotá, Medellín, Neiva, Bucaramanga, Pereira.

Fuente: Dirección de Mercadeo

Posicionamiento de marca

Para el 2015 se generaron canales de comunicación efectivos y herramientas diferenciadoras que permitieran al mercado meta conocer la marca MedPlus MP para posicionarla como una alternativa en aseguramiento en salud donde existe un plan a la medida de cada necesidad. EXCLUSIVAMENTE PARA TODOS.

Medios convencionales

Se utilizó la comunicación en medios masivos por afinidad como canal directo hacia clientes potenciales y usuarios actuales a través de la exposición al mensaje de la campaña EXCLUSIVAMENTE PARA TODOS; generando posicionamiento, conocimiento de marca y cercanía al portafolio de productos.

Las cifras adjuntas relacionan los impactos logrados por cada medio en el que se pautaó, de la misma forma el cronograma de campaña y el mix de medios utilizado.

Tabla 65. Alcance mix de campaña masiva

MEDIO	ALCANCE CAMPAÑA				
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Radio Nal.	X	X			
TV Cable Nal.	X	X			
TM. Bogotá	X	X			
Cine		X			
Revistas					
Avianca		X			
Lan			X		
Viva Col.				X	
Digital	X	X	X	X	X
Vallas Nal.				X	X

Fuente: Dirección de Mercadeo

El mix de medios empleado contemplo los siguientes canales:

Tabla 66. Descripción de mix de medios campañas masivas 2015

MEDIO	OBSERVACION	CANALES	COBERTURA
Radio	Cuña de 40", 3 referencias	La W, Blue Radio, Caracol radio, La FM	Nacional
Televisión por Cable	Cortilla 10", 1 referencia	Fox, Discovery, AXN, H&H, ID, Natgeo, Dia TV	Nacional
Transmilenio	Pauta externa e interna en 4 Buses	Buses Híbridos del sistema Transmilenio la K7 y la C11 26 al aeropuerto	Bogotá
Cine	Spot para Cine 10"	2 semanas de exhibición en premises en Cinemark, Cinepolis, Cine Colombia, Royal Films, Proclaim	Nacional
Revistas tipo Publireportaje	2 páginas de contenido 1 página de pauta	Revista Semana especial LA SALUD EN COLOMBIA 2015	Nacional
Revistas Aerolíneas	1 página entera	Revistas de aerolíneas AVIANCA, LAN, VIVA COLOMBIA	Nacional
Vallas Exteriores	1 valla 12x 4 en cada ciudad	Vallas en puntos estratégicos	Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla, Neiva

Fuente: Dirección de Mercadeo

Estas campañas generaron los siguientes impactos.

Tabla 67. Impactos generados por medio de comunicación

Medio	Impactos		Variación de Impactos
	2015	2014	
Radio	86.557.360	4.114.916	2004%
Televisión	14.578.300	3.945.677	269%
Transmilenio	17.240.000	8.620.000	100%
Cine	381.102	0	N.A.
Revistas	1.306.902	0	N.A.
BTL	0	5.760.000	-100%
Vallas Exteriores			
Bogotá (4)			
Medellín (2)	259.329	0	N.A.
Neiva	68.243	0	N.A.
Cali	59.686	0	N.A.
Barranquilla	39.688	0	N.A.
Cartagena	43.182	0	N.A.
Villavicencio	43.213	0	N.A.
Total	122.747.232	22.440.593	447%

Fuente: Dirección de Mercadeo

Para el año 2015 se destinó a apalancar la estrategia digital a través de la compra de pauta intencionada y direccionada en el motor de búsqueda GOOGLE lo cual arrojó los siguientes datos:

Tabla 68. Comparativo resultados campaña digital orgánico y Adwords (2014-2015)

Descripción	Campaña Digital Orgánica	Campaña Digital Google Adwords	Variación
	2014	2015 (agosto-diciembre)	
Visitas Landing Page	9.804	147.382	1403%
Impresiones Red de Display	0	13.672.740	N.A.
Impresiones Red de Búsqueda	0	613.905	N.A.
Páginas Vistas	23.937	205.209	757%
TOTAL	33.741	14.639.236	43287%

Fuente: Métricas de seguimiento Google Analytics y Google Adwords Juan Camilo Ibañez Profesional Digital. Dirección Nacional de Mercadeo.



Posicionamiento de marca a través de la exposición de imagen y su mensaje, generando relevancia y aparición en lugares públicos de alto tráfico de clientes potenciales y usuarios actuales.

La intervención en diseño de entorno a nivel nacional generó como resultado:

Tabla 69. Actividades de diseño del entorno en marca e imagen

Concepto	Resultado
Producción de tótems y colombinas exteriores	1 Cali
	1 Pereira
	1 Neiva
	1 Villavicencio
Exteriores en centros médicos	Señalización a través de cajas de luz, vallas y hablador (1 Medellín).
	Diseños exteriores de fachadas
	Diseños interiores de muros y sitios de espera.
Consultorios pediátricos	Centro Médico Chico.
Oficinas cajas de luz internos	2 cajas de luz 24 años

Fuente: Dirección de Mercadeo

Medios no convencionales

Con el patrocinio de actividades de impacto deportivo se buscó el conocimiento de la marca en la comunidad de clientes BODYTECH a nivel nacional, el posicionamiento y visibilidad de marca se desarrollaron a través de activaciones tipo toma comercial con merchandising y material de marca; la actividad de impacto se realizó a través de una valoración médica post-carrera.

Como resultado de la gestión de mercadeo se generó una base de datos para cada evento regional que se entregó al área comercial para su respectivo barrio comercial.

Tabla 70. Participación por regiones a nivel nacional en asistentes activaciones Bodytech

10K BODYTECH NACIONAL	
Ciudades	Participantes
Bogotá	5.239
Medellín	1.568
Cali	805
Barranquilla	767
Bucaramanga	712
Cartagena	710
Neiva	641
Ibagué	622
Villavicencio	620
Pereira	422
TOTAL PAÍS	12.106

Fuente: Bodytech

Como apoyo a las actividades de posicionamiento regional, se estableció con la OFICINA NEIVA la participación en la feria comercial EXPOHUILA organizada por la Cámara de Comercio de esta ciudad, logrando:

- Exposición de marca a más de 10.000 visitantes.
- 110 clientes corporativos potenciales
- 5 contactos efectivos

Comunicación Intencionada comercial

Las herramientas de comunicación diseñadas para este fin buscaron generar valor en diseño a las propuestas y material comercial informativo y explicativo para cliente final.

Tabla 71. Herramientas diseñadas para impulsar la gestión comercial

Herramienta	Actividad realizada
Brochures y PPT	Como parte del ajuste en la identidad y alineando la comunicación se realizó el rediseño de la oferta a colectivos (portafolio y cotización). Durante el año se trabajó a través del material promocional ligado a la marca como apoyo a la gestión comercial. Se diseñó un portafolio de material promocional para ser utilizado a nivel nacional.
Merchandising y POP	Más de 62.000 unidades de material promocional enviadas a las regionales.
Regalos clientes corporativos	Se desarrolló la campaña de regalos fin de año para clientes corporativos como estrategia de relaciones públicas, definiendo un portafolio de regalos. Más de 200 regalos producidos y enviados.

Fuente: Dirección de Mercadeo





Nuestro
compromiso
tributario

La Coordinación de Impuestos entró en operaciones en el segundo trimestre del año, la meta que se trazó es cumplir con las obligaciones de ley con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y Secretarías de Hacienda en las diferentes regionales del país, dentro de los tiempos establecidos sin generar sanciones e intereses.

Durante el año el año 2015 se gestionaron los procesos de normalización de impuestos, solicitando a los entes de control estados de cuenta, realizando las respectivas verificaciones y alcances para aclarar cualquier inconsistencia frente a los mismos minimizando el riesgo fiscal y tributario.

Dentro de las solicitudes atendidas en el 2015, en su gran mayoría correspondieron a vigencias anteriores, las cuales se soportaron mediante asesoría tributaria externa y gestionando las respuestas y sanciones al menor costo, de vigencias anteriores y vigencia 2015 se pagaron por concepto de ICA \$716 Millones, y de intereses \$1.239 Millones.

Tabla 72. Impuestos

Tipo de impuesto	Tarifa	Periodicidad
Sobre las ventas (IVA)	5% para ingresos por concepto de servicios de salud y 16% para ingresos facturados por otros conceptos.	Declaración bimestral
Retención en la fuente	Dependió del concepto de retención sobre la facturación por servicios y compras.	Declaración mensual
Auto-retención CREE	0.8% del ingreso total.	Declaración mensual
Renta y complementarios		Declaración anual: En lo que respecta al año gravable 2015 la presentación se realizará el día 20 de abril de 2016
Renta sobre la equidad CREE		Declaración anual: En lo que respecta al año 2015 la presentación se realizará el día 20 de abril de 2016
Industria y comercio, avisos y tableros (ICA). (Nivel municipal)	11.04 por mil de los ingresos descontando el método de participación, recuperaciones y la diferencia en cambio para la regional Bogotá.	Declaración bimestral en Bogotá y anual en las regionales
Retención del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros (RETEICA). (Nivel municipal)	Dependió del concepto facturado por cada una de las compras o servicios.	Declaración bimestral en Bogotá, Cúcuta, Cartagena, Neiva, Ibagué, Villavicencio, Pereira, y Valledupar. Mensual en Cali, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla y Santa Marta

Fuente: Planeación Financiera

Nuestras inversiones.

Durante el año 2015, se realizó una inversión total en activos fijos por valor de \$16.017 millones.

Tabla 73. Inversiones 2015

Concepto	Ejecución
Proyecto Clínica MedPlus	13.900
Proyecto SAP	957
Nuevas Sedes y Centros Médicos Integrales	579
Renovación equipos de computo	415
Lectores Biométricos	91
Adquisición de vehículos AMD	41
Renovación equipos médicos	34
Total Inversiones	16.017

Fuente: Planeación Financiera

La inversión más representativa corresponde al proyecto clínica MedPlus por valor de \$13.900 millones, que fueron desembolsados a la compañía Green City encargada de la construcción de dicho proyecto, \$3.900 millones de recursos propios y \$10.000 millones desembolsados por un crédito solicitado a CorpBanca, la otra inversión representativa es la adquisición del ERP SAP (Systems, Applications, Products in Data Processing).

Se ejecutó la compra de la sede en Ibagué para la adecuación de un centro médico integral, recursos provenientes de un leasing por valor de \$ 490 millones, y se realizaron adecuaciones por valor de \$298 millones para su próxima puesta en funcionamiento (primer trimestre del 2016).

Para la renovación tecnológica, durante el año 2015 se renovaron 160 equipos de cómputo, de los cuales 10 equipos fueron equipos portátiles, 1 impresora y 1 escáner, el valor de la compra rondó los \$415 millones, compra afectada por el incremento del dólar pero alineada con el plan estratégico de la compañía.

Se realizó además la adquisición e implementación de lectores biométricos instalados en las sedes con una ejecución de \$91 Millones, lo que permite tener mayor seguridad en nuestras sedes y un mayor control sobre el flujo de visitantes.

En las unidades de negocio, para AMD 24 se ejecutó la compra de un vehículo para la mejor prestación del servicio médico domiciliario, y renovación de parte del equipo biomédico en el Centro Médico Chicó.



Nuestras apuestas de organización financiera

Adicional al logro de los indicadores y en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009 que reglamenta la adopción de estándares de información financiera, la Compañía adelantó el proceso de convergencia a normas internacionales de Contabilidad (NIIF) sobre el Marco Técnico Normativo señalado en el Decreto 3022 de 2013, se presentó en el mes de julio, el Estado de Situación Financiera de Apertura ESFA, cumpliendo con los requerimientos y tiempos establecidos.

En el segundo semestre del año, recibimos una solicitud de la Superintendencia de Salud seleccionando a Medplus Medicina Prepagada S.A. dentro de una muestra de 100 empresas, solicitando remitir nuestros primeros estados financieros de apertura (ESFA) como empresa individual y como consolidado. Fue así como se tiene la oportunidad de compartir esta documentación con asesores del Banco Mundial, situación que nos permitió enriquecer aún más nuestro proceso de convergencia a la norma internacional.

Y por último la organización se acogió a la extensión de tiempo de implementación que para las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud dispuso el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo bajo el decreto 2496 de 2015, trabajo en su etapa de preparación obligatoria con el proceso de implementación y adaptación de los procesos contables para la expedición de los ESFA (Estados de situación financiera apertura) de convergencia a estándares internacionales de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información al 01 de enero de 2016 de acuerdo con las políticas contables internas tomando como marco de aplicación la Sección 35 para el reconocimiento de la transición de sus estados financieros bajo normas locales hacia las NIIF para Pymes (IFRS For Sme's).

Dentro del reconocimiento de Glosas a corte del 31 de marzo de 2015 por valor inicial de \$6.725 Millones, de ese valor inicial, logrando la depuración del 100% de los años 2008 y 2009, y un promedio del 34% para los años posteriores, llegando a depurar \$2.293 Millones, lo que ha significado en un gran impacto para la compañía, generando un mayor control y seguimiento.

En la administración de la cartera de la compañía se obtuvieron resultados muy positivos que a continuación se detallan.

- Cartera Familiar: a) sistematización del proceso de envío de archivos a Datacrédito correspondiente a cartera superior a 60 días de mora, disminuyendo la carga operativa y minimizando los posibles errores en la verificación de la información.

- b) Implementación nuevamente de acuerdos de pago con el propósito de retener y fidelizar al usuario.

- c) Normalización del envío de la cartera al Contact generando efectividad en el recaudo y disminuyendo la cartera superior a 60 días.

- Cartera Colectiva: a) Conciliación de la cartera de los Colectivos VIP, con el propósito de sanear la cartera (Federación, Codensa, EEC y Mexichem)

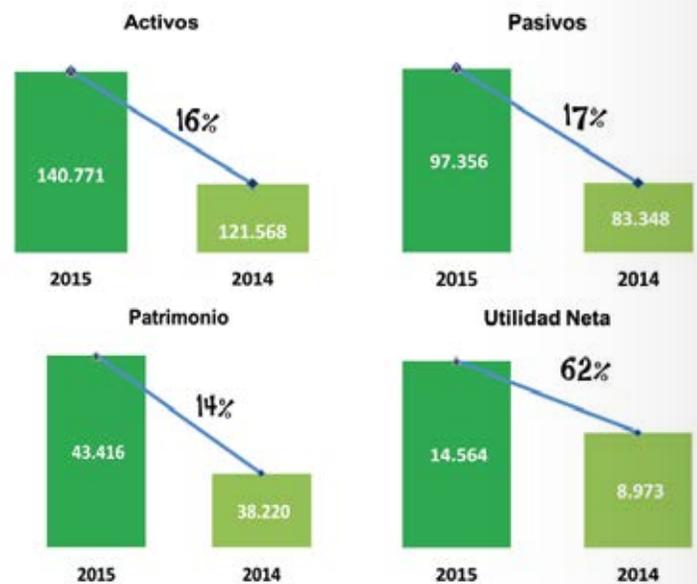
- Administrativa: se estableció el procedimiento para la conciliación con las diferentes áreas y responsables con el propósito de iniciar el cobro de saldos y depuración de cartera.

- Simultaneidad: para el manejo de esta cartera se logró la conciliación directamente con las entidades para identificar los saldos reales de la cartera.

Así mismo es importante precisar que la creación del Área de Cartera es una estructura nueva en la compañía, que le va permitir tener un mayor control de la cartera, generando efectividad en el recaudo y siendo un apoyo para las diferentes áreas con la que tiene interacción.

Situación Financiera (G4-17, G4-18)

Ilustración 24. Principales Cifras



Fuente: Planeación financiera



A continuación se relacionan los hallazgos más importantes dentro de la gestión financiera al cierre de diciembre de 2015 comparado con el mismo período del año anterior:

Los activos de la compañía aumentaron un 16% resultado obtenido de las eficiencias generadas en el negocio, representado en el portafolio de inversiones que obtuvieron un crecimiento del 77%, y también por las inversiones en las sociedades del grupo empresarial que tuvieron un crecimiento del 36%.

El pasivo de la compañía presentó un crecimiento del 17%, para hacer comparativas si no se incluye la provisión de reconocimiento de glosas y los impuestos de Renta, CREE y Sobretasa de CREE, se obtiene un crecimiento del pasivo del 7%. Este incremento se debe principalmente a la reestructuración del pasivo, originado en la sustitución de la cartera de Leasing de Occidente a Corpbanca, con una mejora en la tasa de 1% y una refinanciación del crédito, que le permitió a la compañía contar con recursos para la financiación de proyectos.

El patrimonio presenta un incremento del 23% que se dio por medio de la distribución de utilidades donde los accionistas capitalizaron la mitad del resultado obtenido del año anterior, el cual le permitió a la compañía realizar las diferentes inversiones encaminadas al crecimiento del negocio y adicionalmente por el crecimiento del 62% en el resultado neto, esto se dio por los esfuerzos realizados por la administración en su crecimiento comercial y en el control de los costos y gastos.

La Utilidad Neta presenta una importante variación, al crecer un 62% con respecto al año anterior, refleja los buenos resultados obtenidos por la Compañía para este 2015.

Nuestros indicadores

En el año 2015, y como resultado de la gestión empresarial, se alcanzaron los siguientes indicadores

Tabla 63. Indicadores financieros 2015

Tipo de impuesto	Tarifa	Periodicidad
Sobre las ventas (IVA)	5% para ingresos por concepto de servicios de salud y 16% para ingresos facturados por otros conceptos.	Declaración bimestral
Retención en la fuente	Dependió del concepto de retención sobre la facturación por servicios y compras.	Declaración mensual
Auto-retención CREE	0.8% del ingreso total.	Declaración mensual
Renta y complementarios		Declaración anual: En lo que respecta al año gravable 2015 la presentación se realizará el día 20 de abril de 2016
Renta sobre la equidad CREE		Declaración anual: En lo que respecta al año 2015 la presentación se realizará el día 20 de abril de 2016
Industria y comercio, avisos y tableros (ICA). (Nivel municipal)	11.04 por mil de los ingresos descontando el método de participación, recuperaciones y la diferencia en cambio para la regional Bogotá.	Declaración bimestral en Bogotá y anual en las regionales
Retención del impuesto de Industria y comercio, avisos y tableros (RETEICA). (Nivel municipal)	Dependió del concepto facturado por cada una de las compras o servicios.	Declaración bimestral en Bogotá, Cúcuta, Cartagena, Neiva, Ibagué, Villavicencio, Pereira, y Valledupar. Mensual en Cali, Armenia, Bucaramanga, Barranquilla y Santa Marta

Fuente: Planeación financiera

Debido al crecimiento de las Inversiones que se gestionaron durante el año, la caja disminuyó frente al año pasado, no obstante el endeudamiento total se mantuvo en el 69%, aumentando la financiación con el sistema financiero con la reestructuración de la deuda y obtención de una mejor tasa frente al año pasado en un 1%; en los indicadores de Rentabilidad, todos los indicadores aumentaron en promedio un 45% con respecto al año 2014, lo anterior entre muchas otras cosas por el aumento en los Ingresos, la gestión de inversiones y la retención de Utilidades del año pasado que ha fortalecido la calidad patrimonial y la gestión de proyectos de mayor envergadura aumentando el activo.

En lo que respecta a los indicadores de eficiencia, en el año 2015 se aumentaron los márgenes del costo sobre el ingreso operacional, el cual pasó del 69% en el año 2014 al 71% en el año 2015, comportamiento explicado en mayor medida por el aumento de la nómina del 9% para la implementación y desarrollo de proyectos especiales en autorizaciones y contratación. Por su parte, el margen del gasto administrativo y gasto de ventas pasó del 7.5% al 7.9% y del 7.8% al 10.4% frente al año 2014 respectivamente, básicamente por un aumento de los gastos de personal, gastos de Outsourcing de Recursos Humanos, mayor gasto en los servicios de vigilancia, adecuación e instalaciones de las sedes e impuestos.

Se declara explícitamente que no hubo afectación de la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores en concordancia con la Ley 1676 de 2013.

Se declara además que MedPlus no obstaculizó a ninguno de sus proveedores en la intención de hacer alguna operación de factoring con las facturas de venta que ellos expidieron durante el año 2015, cumpliendo con lo establecido en el art. 91 de la Ley 1676 de 2013



INFORME

Estados Financieros 2015



Una empresa de



Informe de los Estados Financieros de
MedPlus Medicina Prepagada S.A. a Diciembre 31 de 2015

Contenido

1. BALANCE GENERAL
2. ESTADOS DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS
3. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
4. ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA
5. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
- NOTA 1- ANTECEDENTES Y ACTIVIDAD ECONOMICA
- NOTA 2 - PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRACTICAS CONTABLES
- NOTA 3 - DISPONIBLE
- NOTA 4 - INVERSIONES
- NOTA 5 - DEUDORES
- NOTA 6 - OTROS DEUDORES
- NOTA 7 - INVENTARIOS
- NOTA 8 - PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
- NOTA 9 - INTANGIBLES
- NOTA 10 - GASTOS ANTICIPADOS
- NOTA 11 - PROVEEDORES NACIONALES Y CUENTAS POR PAGAR
- NOTA 12 - IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS
- NOTA 13 - OBLIGACIONES LABORALES
- NOTA 14 - PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES
- NOTA 15 - PASIVOS DIFERIDOS
- NOTA 16 - OBLIGACIONES FINANCIERAS
- NOTA 17 - PATRIMONIO
- NOTA 18 - CUENTAS DE ORDEN
- NOTA 19 - INGRESOS OPERACIONALES
- NOTA 20 - COSTOS POR PRESTACION DE SERVICIOS
- NOTA 21 - GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN
- NOTA 22 - GASTOS OPERACIONALES DE VENTAS
- NOTA 23 - DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES
- NOTA 24 - INGRESOS NO OPERACIONALES
- NOTA 25 - GASTOS NO OPERACIONALES
- NOTA 26 - IMPUESTOS
- NOTA 27 - OPERACIONES CON COMPAÑIAS VINCULADAS
- NOTA 28 - METODO DE PARTICIPACION
- NOTA 29 - CONVERGENCIA A NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD
- NOTA 30 - CONTINGENCIAS

1. BALANCE GENERAL COMPARATIVO

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.

NIT. 900.178.724-3
BALANCE GENERAL

años terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(Cifras en miles de pesos)

	Notas	31 de diciembre	
		2015	2014 (1)
ACTIVO			
Activos corrientes			
Disponible	3	\$ 2.995.239	\$ 5.767.602
Inversiones	4	23.151.561	13.109.136
Deudores	5	13.142.086	15.721.569
Otros deudores	6	41.925.744	41.853.373
Inventarios	7	1.511.303	444.502
Total activo corriente		82.725.933	76.896.182
Activos no corrientes			
Inversiones en sociedades	4	26.969.940	20.916.841
Propiedad, planta y equipo	8	29.552.857	23.705.923
Intangibles	9	1.406.768	-
Activos diferidos y gastos anticipados	10	115.666	49.467
Total activo no corriente		58.045.230	44.672.231
TOTAL ACTIVO		\$ 140.771.163	\$ 121.568.412
PASIVO			
Pasivo corriente			
Proveedores y prestadores	11	\$ 17.846.374	\$ 15.041.881
Cuentas por pagar	11	7.407.830	5.213.770
Impuestos gravámenes y tasas	12	6.912.947	2.535.066
Obligaciones laborales	13	2.230.091	2.371.101
Provisión cubrimiento servicios salud	14	17.497.432	17.465.160
Otras provisiones	14	460.239	1.110.832
Pasivos diferidos	15	18.528.210	19.891.461
Total pasivo corriente		70.883.125	63.629.271
Pasivo a largo plazo			
Obligaciones financieras	16	26.472.529	19.719.076
Total pasivo a largo plazo		26.472.529	19.719.076
TOTAL PASIVO		\$ 97.355.654	\$ 83.348.347
PATRIMONIO			
Capital Social		\$ 6.410.059	\$ 6.410.059
Superávit de Capital		702.449	702.449
Reservas		8.196.746	3.710.478
Resultado del Ejercicio		14.564.442	8.972.535
Superávit por Valorizaciones		13.541.813	18.424.543
TOTAL PATRIMONIO	17	\$ 43.415.509	\$ 38.220.065
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO		\$ 140.771.163	\$ 121.568.412
Total Cuentas de Orden	18	\$ 134.350.462	\$ 126.198.001

(1) Reclasificación para análisis comparativos
Las notas del 01 al 30 forman parte de los estados financieros

JOSE DARIO TRIGOS HUERTAS
Representante Legal Suplente
MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.

DORA ALICIA REY GOMEZ
Contador Público
TP 25.079-T

GUILLERMO L. BERRIO GRACIA
Revisor Fiscal
T.P. No. 15.786 - I -
Designado por Crowe Horwath CO S.A.
(Ver informe adjunto)

2. ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.			
NIT. 900.178.724-3			
ESTADO DE RESULTADOS			
Cifra en miles de pesos excepto la utilidad neta por acción			
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015 y 2014			
		del 01 de enero al 31 de diciembre	
	Notas	2015	2014
INGRESOS OPERACIONALES			
Primas medicina prepagada		\$ 194.647.794	\$ 181.886.245
Bonos medicina prepagada		11.975.788	11.046.392
Otros ingresos operacionales		5.665.138	7.429.115
Total ingresos de operación	19	\$ 212.288.720	\$ 200.361.752
COSTOS POR PRESTACION DE SERVICIOS			
Costo médico		\$ 131.962.640	\$ 122.390.199
Costo operativo		18.971.542	15.434.319
Total costos por prestación de servicios	20	\$ 150.934.182	\$ 137.824.519
UTILIDAD BRUTA		\$ 61.354.538	\$ 62.537.233
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN			
Gastos operativos administrativos		\$ 14.802.867	\$ 12.561.437
Gastos generales administrativos		1.975.996	2.444.591
Total gastos operacionales de administración	21	\$ 16.778.863	\$ 15.006.028
GASTOS OPERACIONALES DE VENTAS			
Gastos operativos ventas		\$ 13.743.856	\$ 12.422.967
Gastos generales ventas		8.280.655	3.222.090
Total gastos operacionales de ventas	22	\$ 22.024.511	\$ 15.645.057
EBITDA		\$ 22.551.164	\$ 31.886.149
DEPRECIACIONES - AMORTIZACIONES - PROVISIONES			
Depreciaciones, amortizaciones y provisiones	23	\$ 2.324.479	\$ 10.284.494
UTILIDAD OPERACIONAL		\$ 20.226.685	\$ 21.601.655
UTILIDAD NO OPERACIONAL			
Ingresos no operacionales	24	\$ 15.172.706	\$ 12.694.534
Gastos financieros	25	6.723.742	13.793.155
Gastos no operacionales	25	4.604.811	5.174.286
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS		\$ 24.070.836	\$ 15.328.747
Provisión Impuesto de renta	26	\$ 9.506.393	\$ 6.356.214
UTILIDAD NETA		\$ 14.564.442	\$ 8.972.534
UTILIDAD NETA POR ACCION		\$ 2,27212	\$ 1,39976
Las notas del 01 al 30 forman parte de los estados financieros			
<p>JOSE DARIO TRIGOS HUERTAS Representante Legal Suplente MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.</p>		<p>DORA ALICIA REY GOMEZ Contador Público TP 25.079-T</p>	
		<p>GUILLERMO L. BERRIO GRACIA Revisor Fiscal T.P. No. 15.786-T Designado por Crowe Horwath CO S.A. (Ver informe adjunto)</p>	

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.
NIT. 900.178.724-3
INDICADORES
Cifras en miles de pesos

31 de diciembre

2015 2014

LIQUIDEZ

Razón corriente	Activo Cte/Pasivo Cte	1,17	1,21
Capital de trabajo	Activo Cte - Pasivo Cte	\$ 11.842.811	\$ 13.266.911

SOLIDEZ

Endeudamiento financiero	Deuda Financiera/ Total Activo	19%	16%
Endeudamiento total	Pasivo Total / Activo Total	69%	69%
Propiedad	Patrimonio / Activo Total	31%	31%

RENTABILIDADES

Rentabilidad sobre el activo	Utilidad neta/ Activo total	10%	7%
Rentabilidad sobre el patrimonio	Utilidad neta/Patrimonio	34%	23%

EFICIENCIA

Margen Costo Médico	Costo médico/Ingresos Netos	71%	69%
Margen Gasto Administrativo	Gasto Administrativo/Ingresos Netos	8%	7%
Margen Gasto de Ventas	Gasto de Ventas/Ingresos Netos	10%	8%
Margen EBITDA	EBITDA/Ingresos Netos	11%	16%
Margen EBIT	Utilidad Operativa/Ingresos Netos	10%	11%
Margen neto	Utilidad neta/Ingresos Netos	7%	4%

3. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO COMPARATIVO

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.		
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO		
NIT. 900.178.724-3		
años terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014		
Cifras en miles de pesos		
	31 de diciembre	
	2015	2014 (1)
Efectivo provisto por (usado en) las actividades de operación		
Utilidad (pérdida) neta del año	\$ 14.564.442	\$ 8.972.535
Cargos (créditos) que no implican utilización de fondos		
Depreciaciones	1.291.651	939.827
Amortizaciones	60.596	5.656.190
Utilidad en Venta de Activos	(3.384.333)	-
Perdida en Venta de Activos	1.242.386	-
Provisión Cartera	817.707	-
Recuperación de Provisiones de cartera	(2.171.073)	-
Efectivo provisto en las actividades de operación	12.421.376	19.257.028
(Incremento) disminución en activo		
Deudores (neto)	3.860.477	7.429.266
Inventarios	(1.066.802)	(35.211)
Intangibles	(1.406.768)	-
Gastos pagados por anticipado	(126.794)	30.628
Inversiones corto plazo	(10.042.425)	(6.897.748)
Inversiones Permanentes	(5.094.417)	6.985.518
Valorizaciones	-	(2.259.001)
Incremento (disminución) en pasivo		
Obligaciones financieras	6.753.453	(10.739.670)
Proveedores	2.804.493	(2.444.711)
Cuentas por pagar	2.194.061	1.482.368
Impuestos, gravámenes y tasas	4.377.882	483.786
Obligaciones laborales	(141.010)	(170.227)
Pasivos estimados y provisiones	(618.321)	(11.868.961)
Pasivos diferidos	(1.363.251)	(1.010.899)
Efectivo (usado en) provisto por las actividades de operación	12.551.954	242.166
Efectivo (usado en) las actividades de inversión		
Producto de Activos	9.236.041	1.449.945
Adiciones Activos Fijos	(20.074.090)	(1.662.569)
Efectivo (usado en) las actividades de inversión	(10.838.049)	(212.624)
Efectivo provisto por las actividades de financiación		
Dividendos por pagar	(4.486.267)	643.987
Revalorización del patrimonio	-	2.259.003
Efectivo provisto por las actividades de financiación	(4.486.267)	2.902.990
(Disminución) aumento del efectivo neto en el año	(2.772.363)	2.932.532
Saldo al comienzo del año del efectivo y las inversiones temporales	5.767.602	2.835.069
Saldo al final del año del efectivo	\$ 2.995.239	\$ 5.767.602

(1) Información reclasificada para efectos comparativos

JOSE DARIO TRIGOS HUERTAS
Representante Legal Suplente
MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.,

DORA ALICIA REY GOMEZ
Contador Público
TP 25.079-T

GUILLERMO L. BERRIO GRACIA
Revisor Fiscal
T.P. No. 15.786-T
Designado por Crowe Horwath CO S.A.
Estados Financieros en Proceso de
(Ver informe adjunto)

4. ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A. ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA NIT. 900.178.724-3 años terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 Cifras en miles de pesos		
	31 de diciembre	
	2015	2014 (1)
Recursos financieros provistos por operaciones		
Utilidad neta del año	\$ 14.564.442	\$ 8.972.535
Depreciaciones	1.291.651	939.827
Amortizaciones	60.596	5.656.191
Utilidad en Venta de Activos	(3.384.333)	
Perdida en Venta de Activos	1.242.386	
Total cargos a resultados que no afectaron el capital de trabajo	(789.700)	6.596.018
Capital de trabajo provisto por las operaciones	13.774.742	15.568.553
Recursos financieros generados por otras fuentes		
Producto de la Venta de Activos	9.236.041	-
Obligaciones financieras	6.753.453	-
Distribucion de Utilidades	-	(2.725.670)
Total recursos financieros generados por otras fuentes	15.989.494	(2.725.670)
Recursos financieros utilizados		
Incremento (disminución) inversiones	5.094.417	6.985.518
Incremento (disminución) cargos diferidos	1.406.768	-
Dividendos por pagar	4.486.267	-
Adicion de activos	20.074.090	(1.289.358)
Gastos pagados por anticipado	126.794	(190.611)
Obligaciones financieras	-	(10.739.674)
Total recursos financieros utilizados	31.188.336	(5.234.121)
Incremento en el capital de trabajo	(1.424.101)	7.608.762
Cambios en los componentes del Capital de Trabajo		
Incremento (disminución) en activos corrientes		
Efectivo	(2.772.362)	2.932.533
Inversiones temporales	10.042.425	6.897.748
Cartera de clientes y simultaneidad (neto)	(2.507.112)	(7.429.267)
Cuentas por cobrar - anticipos	-	35.207
Inventarios	1.066.802	-
Total (disminución) incremento en activos corrientes	5.829.753	2.436.220
Incremento (disminución) en pasivos corrientes		
Proveedores	(2.804.493)	2.444.711
Cuentas por pagar	(2.194.061)	(1.482.368)
Impuestos gravámenes y tasas	(4.377.882)	(483.786)
Obligaciones laborales	141.010	170.227
Pasivos estimados y provisiones	618.321	3.512.854
Pasivos diferidos	1.363.251	1.010.909
Total (disminución) (incremento) en pasivos corrientes	(7.253.854)	5.172.547
Incremento (disminución) en el capital de trabajo	(\$ 1.424.101)	\$ 7.608.762

(1) Información reclasificada para efectos comparativos

JOSE DARIO TRIGOS HUERTAS
Representante Legal Suplente
MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.,

DORA ALICIA REY GOMEZ
Contador Público
TP 25.079-T

GUILLERMO L. BERRIO GRACIA
Revisor Fiscal
T.P. No. 15.786 - T
Designado por Crowe Horwath CO S.A.
Estados Financieros en Proceso de
Auditoria

5. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO COMPARATIVO

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.		
NIT. 900.178.724-3		
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS		
años terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014		
Cifras en miles de pesos		
	31 de diciembre	
	2015	2014
Capital social		
Saldo al comienzo del año	\$ 6.410.059	\$ 6.410.059
Saldo final	6.410.059	6.410.059
Reserva y fondos de destinación específica		
Saldo al comienzo del año	3.710.478	3.066.491
Apropiaciones aprobadas por la junta de socios	4.486.268	643.987
Saldo al final del año	8.196.746	3.710.478
Superávit por valorizaciones		
Saldo al comienzo del año	18.424.543	16.165.542
Aumento o (disminución)	(4.882.730)	2.259.001
Saldo al final del año	13.541.813	18.424.543
Superávit de capital		
Saldo al comienzo del año	702.449	702.449
Saldo al final del año	702.449	702.449
Utilidad del periodo	14.564.443	8.972.535
Total del capital social	\$ 43.415.510	\$ 38.220.064

[Firma]
JOSE DARIO TRIGOS HUERTAS
Representante Legal Suplente
MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.,

[Firma]
DORA ALICIA REY GOMEZ
Contador Público
TP 25.079-T

[Firma]
GUILLERMO L. BERRIO GRACIA
Revisor Fiscal
T.P. No. 15.786 - T
Designado por Crowe Horwath CO S.A.
Estados Financieros en Proceso de
Auditoria
(Ver informe adjunto)

Comparativo 31 Diciembre de 2015 - 2014

Cifras expresados en miles de pesos, excepto la tasa de cambio y el valor nominal de las acciones

NOTA 1- ANTECEDENTES Y ACTIVIDAD ECONOMICA

a) Antecedentes

MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A. con la sigla MEDPLUS (en adelante la Compañía), es una Sociedad Anónima comercial, que se constituyó mediante escritura pública N°4385 del 2 de octubre de 2007 otorgada en la Notaría Veintiocho (28) del Círculo de Bogotá D.C., producto de la escisión de la Sociedad Cafesalud Entidad Promotora de Salud S.A., autorizada mediante Resolución 01454 del 29 de agosto de 2007 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, inscrita en el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá el 16 de octubre de 2007 bajo el número 01164833 del libro IX, reformada mediante escrituras públicas Nos.1456 del 31 de agosto de 2009 y 1568 del 20 de septiembre de 2012, ambas otorgadas en la Notaría 65 del Círculo de Bogotá, con domicilio en la ciudad de Bogotá, en la Carrera 14 No.93B- 15. Gran Contribuyente, Régimen Común.

La duración prevista en los estatutos es hasta el 31 de agosto de 2059, pero podrá disolverse o prorrogarse antes de dicho término.

b) Actividad económica

La Compañía tiene por objeto la realización de todas las actividades tendientes a la

implantación y manejo de sistemas y planes, bajo la forma de prepago, para que las personas naturales o jurídicas dedicadas profesionalmente a ello lleven a cabo la prestación de asistencia médica y odontológica, en todas las áreas de la salud humana, Prepagada, cobijando los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, consulta externa general y especializada, en medicina diagnóstica y terapéutica, hospitalización, urgencias, exámenes diagnósticos y odontología, servicios de ambulancia, en beneficio de las personas nacionales o extranjeras que contraten la utilización de los programas que la sociedad ofrezca. Prestación directa a través de establecimientos propios o mediante la contratación de terceros o una red adscrita en el país o en el exterior.

La compañía posee 978 colaboradores que incluye término indefinido, término fijo, aprendizaje y obra labor y opera a través de 15 regionales en el territorio colombiano.

c) Aprobación de los estados financieros

La compañía pertenece al grupo empresarial que se registró ante cámara de comercio de Bogotá, como tal el 27 de Junio de 2012 bajo el número 01645959 del libro IX, siendo la matriz:

·MEDPLUS GROUP S.A.S.

Con las siguientes compañías subordinadas:

·Medplus Medicina Prepagada S.A

·Green Invest S.A.S

·Green City Inversiones y Construcciones S.A.S

- Altea Farmacéutica S.A
- Administración de Servicios de Salud (Sociedad de Panamá)
- Medplus Centro de Recuperación Integral S.A.S.
- Green Circle Desarrollos Inmobiliarios S.A.S.
- Worldwide Advisors S.A.S.
- Fundación Manos Pintadas de Azul

Las Notas a los estados financieros reflejan la actividad individual de la Compañía sin incluir los efectos de la consolidación de estos estados financieros con los de sus Subsidiarias. Al 31 de diciembre de 2015 y 2014 dicha inversión se registra por el método de participación patrimonial determinado sobre la base de los estados financieros de las Subsidiarias (nota 26). Este registro contable permite reflejar en una sola línea los mismos efectos que la consolidación por el método de integración global.

d) Normatividad Reguladora

MedPlus MP, en cumplimiento de los artículos 48, 49 y 333, de la Constitución Política Colombiana, que manifiestan el derecho a la seguridad social, el derecho a la salud y la libertad económica promocio- na y gestiona planes adicionales de Salud gracias a la Ley 100 de 1993, artículo 169 que permite dicha gestión. Cumple MedPlus a cabalidad con el Decreto 1570 de 1993 y las modificaciones hechas a propósito del servicio de ambulancia pre- pagada contempladas en el decreto 1486 de 1994. También se da cumplimiento al Decreto 1011 de 2006 que Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad en Salud (SOGSC) y con la Resolución 2003

de 2014 en lo relacionado con los requisi- tos de habilitación para la prestación de servicios de salud, cumple MedPlus con lo relacionado en la Circular 047 de 2007 Superintendencia nacional de salud título II capítulo II (y sus respectivas modificacio- nes).

Se mantiene el Margen de solvencia que asegura la liquidez, en cumplimiento con los Decretos 882 de 1998 y 783 de 2000, y se regulan los indicadores de calidad en atención a la Resolución 1446 de 2006.

NOTA 2 - PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRACTICAS CONTABLES

Las principales políticas contables aplica- das en la preparación de los estados finan- ciosos se detallan a continuación. Estas políticas han sido aplicadas uniformemen- te en todos los años presentados, a menos que se indique lo contrario.

a) Política de contabilidad básica

Las políticas de contabilidad y de prepara- ción de los estados financieros de la Com- pañía están de acuerdo con las normas contables establecidas por la superinten- dencia Nacional de Salud según Resolu- ción 724 de 2008 y demás normatividad complementaria a la misma; en lo no pre- visto en éstas, con las normas de contabi- lidad generalmente aceptadas en Colom- bia según el Decreto 2649 de 1993.

b) Estado de flujos de efectivo y equiva- lentes en efectivo

Los estados de flujos de efectivo que se acompañan están presentados usando el método indirecto, el cual incluye la reconciliación de la ganancia neta del período y el efectivo neto provisto por las actividades de operación. Clasifica en el rubro de equivalentes de efectivo, inversiones con vencimiento menor a doce meses contados a partir de la fecha de su emisión inicial.

c) Conversión de transacciones en moneda extranjera

Las operaciones en moneda extranjera diferente al dólar son convertidas a dólares americanos, los cuales a su vez se re-expresan a pesos colombianos con base en la tasa representativa del mercado calculada el último día del mes y certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Estas tasas fueron \$3.149.47 y \$2.392.46 para diciembre de 2015 y 31 de diciembre de 2014 respectivamente.

d) Reconocimiento de Ingresos Operacionales

Los ingresos por Contratos de Medicina Prepagada - corresponden a contratos familiares y colectivos celebrados por un periodo máximo de un año, se factura en cuotas anticipadas mensuales, trimestrales, semestrales ó anuales; las cuales se registran como ingreso diferido y se reconocen en el ingreso proporcionalmente en forma mensual de conformidad con normas de la Superintendencia Nacional de Salud.

Otros Ingresos de Medicina Prepagada - Las cuotas de inscripción y exámenes de evaluación médica se registran como ingreso en el momento de la aprobación y

emisión del contrato, respectivamente; la venta de bonos de atención del servicio se registra como ingreso en el momento del recaudo.

e) Reconocimientos de Costos y Gasto

Los gastos por servicios médicos se reconocen como costos basados en la facturación recibida de los prestadores médicos hasta el día 31 del período que se está reportando. Los servicios hospitalarios autorizados no facturados son reconocidos a través de la constitución de una provisión calculada con la información provista por el aplicativo de autorización de servicios médicos. Los gastos se reconocen y se llevan a resultados por el sistema de causación, es decir, cuando se genera la obligación aunque no se efectúe el pago.

f) Inversiones

Incluye las inversiones adquiridas por la Compañía con la finalidad de mantener una reserva secundaria de liquidez. Las inversiones individualmente han sido registradas inicialmente por el costo ajustado por inflación y posteriormente aumentan o disminuyen su valor de acuerdo con los cambios en el patrimonio de la subordinada subsecuentemente a su adquisición, en lo que corresponde según el porcentaje de participación. Las contrapartidas se reconocen en el estado de resultados, según sea ingreso o gasto respectivamente.

g) Cuentas por cobrar

Registra los valores por cobrar de los contratos de Medicina Prepagada firmados por un periodo máximo de un año y se

facturan en cuotas anticipadas mensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

h) Provisión deudores

Corresponde al valor que la Compañía, según análisis del comportamiento de su cartera, considera es de difícil recaudo y por tanto se provisionan.

Contratos de Medicina Prepagada: La provisión se efectúa para los contratos familiares y colectivos vigentes cuya edad de mora supera los 90 días, de conformidad con lo establecido en la Resolución 2094 de 2010.

Otros Deudores: Para otros deudores la compañía aplica el método individual, aplicando el 33% de provisión en proporción a su vencimiento de 360 días o más.

i) Costos diferidos

Gastos Pagados por Anticipado - Registra el valor de los gastos anticipados en que incurre la Compañía en desarrollo de su actividad con el fin de recibir en el futuro servicios, los cuales se deben amortizar durante el periodo en que se reciben los servicios o se causen los costos o gastos. Los intereses se causan durante el período prepago a la medida que transcurra el tiempo; los seguros durante la vigencia de la póliza; los arrendamientos durante el período prepago; el mantenimiento de equipos durante la vigencia del contrato.

Cargos Diferidos - Se entiende por cargos diferidos aquellos bienes y servicios recibidos de los cuales se espera obtener beneficios económicos futuros. Registra los costos y gastos en que incurre la Compañía en las etapas de organización, exploración, construcción, instalación, montaje y de puesta en marcha; los costos y gastos ocasionados en la investi-

gación y desarrollo de estudios y proyectos; programas para computador (software); las mejoras a propiedades tomadas en arrendamiento, siempre que su costo no sea reembolsable; la remodelación de propiedades de la Entidad; útiles y papelería, entre otros.

Las mejoras en Propiedades ajenas se amortizan de acuerdo con los contratos de arrendamiento en un periodo de 1 a 10 años teniendo en cuenta el menor valor entre la duración del contrato y la vida útil del activo, la dotación a trabajadores se amortiza a un año y los útiles y papelería se amortizan de acuerdo al consumo.

Para el ejercicio con corte a diciembre 31 de 2014, la administración decide amortizar el 100% de sus cargos diferidos en virtud a su preparación para la convergencia a la Normas Internacionales de Información Financiera.

j) Propiedad, Planta y Equipo Neto

Registra los activos tangibles adquiridos, construidos o en proceso de importación, construcción o montaje que se utilizan en forma permanente en desarrollo del giro del negocio y cuya vida útil exceda de (1) un año.

La depreciación se registra utilizando el método de línea recta y de acuerdo con el número de años de vida útil estimado de los activos. Las tasas anuales de depreciación para cada rubro de activos son:

Edificios	20 años
Equipo, muebles y enseres	10 años %
Equipo de computación y telecomunicaciones, vehículos	5 años

La Compañía no estima ningún valor resi-

dual para sus activos ya que su naturaleza no le permite estimar un valor de reposición, siendo por lo tanto, depreciados en su totalidad. Los gastos de reparación y mantenimiento se cargan a resultados a medida en que se incurren.

k) Obligaciones Financieras

Comprende el valor de las obligaciones contraídas por la Compañía mediante la obtención de recursos en efectivo recibidos a título de mutuo, con destino a capital de trabajo o a programas de inversión establecidos por la administración.

l) Obligaciones Laborales

El pasivo corresponde a las obligaciones que la Compañía tiene por concepto de prestaciones legales con sus empleados, que se determinan de acuerdo a la normatividad laboral vigente y aplicable a este tipo de compañía.

m) Provisión para Impuesto de Renta

La Compañía determina la provisión para impuesto sobre la renta con base en la utilidad gravable o renta presuntiva, la que sea mayor, estimada a tasas especificadas en el estatuto tributario; además, registra como impuesto de renta diferido el efecto de las diferencias, siempre que exista una expectativa razonable de que tales diferencias se revertirán.

Desde enero de 2013 se aplica la Ley 1607 de 2012 en el artículo 20, la cual creo el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) como el aporte con el que contribuyen las sociedades y per-

sonas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios.

n) Impuesto a la riqueza

En Medplus MP se liquida el impuesto a la riqueza según lo establece el artículo 3 de la ley 1739 de 2014 que adiciona el artículo 294-2 del estatuto tributario el cual se genera por la posesión de la misma al 1ero de enero del año 2015, cuyo valor sea igual o superior a \$1.000 millones de pesos y el artículo 5 de la Ley 1739 de 2014 que adiciona el artículo 296-2 del estatuto tributario establece la tarifa del impuesto a la riqueza.

o) Impuesto Industria y Comercio

En Medplus MP se liquida el Impuesto de Industria y Comercio Avisos y Tableros sobre todos los ingresos operacionales originados por el objeto social y sobre los ingresos no operacionales que se causen en el periodo y que cumplan con las condiciones de sujetos al impuesto al tributo.



p) Cuentas de Orden

Se registran bajo cuentas de orden: los Contratos de Medicina Prepagada, cheques devueltos, cheques posfechados, activos fijos totalmente depreciados pero en operación, litigios y demandas a favor y en contra, facturas devueltas por glosas.

NOTA 3 - DISPONIBLE

El detalle del disponible en moneda legal y moneda extranjera reducida a moneda legal es el siguiente:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Caja general (1)	\$ 235.549	\$ 183.107
Cajas menores	22.570	17.920
Cuentas moneda nacional	2.339.278	1.644.360
Cuentas de ahorro	305.579	243.246
Moneda Nacional	\$ 2.902.976	\$ 2.088.633
Caja	\$ 557	\$ 423
Bancos (2)	91.706	3.678.546
Moneda Extranjera	\$ 92.263	\$ 3.678.969
	\$ 2.995.239	\$ 5.767.602

(1) El saldo de la caja general corresponde a los recaudos realizados por los clientes en los últimos días del cierre del periodo, los cuales fueron consignados los primeros días del mes de enero de 2016.

(2) Al cierre de diciembre de 2015 se mantiene en Bancos moneda extranjera, el valor de los recursos que provienen de la operación de aseguramiento y otros excedentes de Administración de Servicios de Salud S.A. - Sociedad de Panamá.

NOTA 4 - INVERSIONES

INVERSIONES TRANSITORIAS

El siguiente es el detalle de las inversiones transitorias:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Deposito a Terminio CDT	\$ 6.280.433	\$ 6.000.000
CDT Moneda Extranjera Bco Bogotá Panamá (1)	3.464.417	-
Derechos Fiduciarios	92.842	2.966.935
Fiduciaria GNB Sudameris	405.770	164.462
Fiduciaria GNB Sudameris prov.	350.071	113.258
Fondos Comunes Ordinarios (2)	7.040.342	1.813.682
Fiduciaria de Occidente	5.517.686	2.012.495
Fonval	-	38.304
	\$ 23.151.561	\$ 13.109.136

(1) Durante el ejercicio 2015 como estrategia financiera y buscando estabilidad frente a otras formas de inversión y beneficios que puedan ofrecer una rentabilidad asegurada a la compañía, se realiza la apertura de un CDT en moneda extranjera con el Banco de Bogotá Panamá.

(2) La compañía dentro de su estrategia financiera también incrementó sus inversiones, teniendo estos recursos en Encargos Fiduciarios a corto Plazo, lo que le permite mayor manejo y disponibilidad de los recursos.

Estas inversiones de carácter transitorio son de fácil realización por tal motivo no están valoradas a precio de mercado.

INVERSIONES EN SOCIEDADES

	%	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Promotora de las Américas		\$ 105.910	\$ 105.910
Altea Farmacéutica S.A.	35	2.798.914	2.483.812
Green Invest S.A.S.	36	1.902.702	1.263.740
Administración y Operación Servicios (1)	15	-	110.965
Wordwide Advisor S.A.S.	75	604.664	451.102
Green Circle Desarrollo Inmobiliario S.A.S.	40	15.851.690	157.672
Cuentas en Participación		400.000	11.996.262
		\$ 21.663.880	\$ 16.569.463
Valorización de inversiones		\$ 5.306.058	\$ 4.347.378
		\$ 26.969.940	\$ 20.916.841

En el año 2015 se llevó a cabo la liquidación de la compañía Administración y Operación de Servicios S.A.

NOTA 5 - DEUDORES

El siguiente es el detalle de las cuentas por cobrar:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Contratos de medicina prepagada		
Cuotas medicina prepagada - familiares	\$ 3.790.048	\$ 3.328.122
Cuotas medicina prepagada - colectivos	2.045.015	3.283.241
Deudas de difícil cobro	2.053.648	3.630.363
Provisión cartera de clientes	(1.611.229)	(3.143.871)
	\$ 6.277.482	\$ 7.097.855
Cartera de simultaneidad		
Cafesalud EPS	\$ 6.396.652	\$ 7.172.372
Cuenta por cobrar a SaludCoop	1.656.633	4.916.686
Cruz Blanca EPS	821.579	715.989
Provisión deudores varios	(2.010.260)	(4.181.333)
	\$ 6.864.604	\$ 8.623.714
	\$ 13.142.086	\$ 15.721.569

La cartera con el Grupo Saludcoop corresponde a la simultaneidad de compensación para el usuario de Medicina Prepagada, que al estar contribuyendo al Plan Obligatorio de Salud y tener un seguro privado recibe unos beneficios. Dicho modelo es recurrente entre las empresas que cuentan con los programas de medicina Prepagada y el POS, con esquemas diversos, pero que en general terminan siendo beneficios para los usuarios.

El siguiente es el movimiento de provisión de cartera

	2015	2014
Saldo al 31/12/2014	\$ 8.099.649	\$ 4.598.056
Provision deudores	\$ 817.707	\$ 3.501.593
Reversion provision de simultaneidad	\$ (2.171.073)	\$ -
Castigo cartera	\$ (2.100.618)	\$ -
	\$ 4.645.665	\$ 8.099.649

NOTA 6 - OTROS DEUDORES

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Anticipos y Avances		
A proveedores administrativos	\$ -	\$ 555.633
Trabajadores	-	1.661
Anticipo de Impuestos Renta	-	15.450
Anticipo de Impuestos Industria y Comercio	-	133.892
Anticipo de IVA	-	68.469
Otros Anticipos	-	168.400
Dividendos por cobrar	765.480	82.301
Cartera revista	183.257	199.575
Incapacidad por cobrar - EPS	167.529	202.833
Incapacidades por cobrar Atep	10.824	16.127
Reclamaciones a compañías aseguradores	50.678	50.680
	\$ 1.177.768	\$ 1.495.021
Otros Deudores		
Vinculados económicos (nota 26)	\$ 39.711.489	\$ 38.482.741
Promesas de compraventa	-	559.292
Cuentas por cobrar a trabajadores	85.899	11.959
Embargos judiciales	139.172	139.172
Cartera administrativa	236.465	55.961
Comisiones proveedores	46.407	126.984
Diversos	825.030	1.726.045
Deudas de difícil cobro	727.692	30.642
	\$ 41.772.154	\$ 41.132.797
Para anticipos y avances	\$ (296.484)	\$ (215.153)
Provisión	(727.692)	(559.292)
	\$ 40.747.978	\$ 40.358.352
	\$ 41.925.744	\$ 41.853.373

NOTA 7 - INVENTARIOS

El siguiente es un detalle de la cuenta de inventarios:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Medicamentos	\$ 894.292	\$ 44.509
Material médico quirúrgico	390.382	315.566
Materiales reactivos y de laboratorio	137.945	84.317
Materiales odontológicos	3.297	-
Viveres y rancho	55	55
Otros Materiales	85.332	55
	\$ 1.511.303	\$ 444.502

El método de valuación de inventario de la compañía es el costo promedio y no se tiene política de provisión de inventarios por lo cual no tenemos valor causado por este concepto. El movimiento en este rubro del activo se debe a la reserva en productos para la prestación de los debidos servicios por parte de la planta de médicos y odontólogos en cada una de sus especialidades.

NOTA 8 - PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

El siguiente es el detalle de los activos de la Compañía:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Terrenos	\$ 3.667.246	\$ 3.378.156
Construcciones y edificaciones	14.452.754	4.340.775
Maquinaria y equipo	791.043	723.460
Equipo de oficina	2.355.537	1.874.022
Equipo de computación y comunicación	4.013.928	3.329.773
Equipo medico-científico	3.010.691	2.803.506
Equipo de transporte	876.347	832.888
	29.167.546	17.282.580
Depreciación acumulada	(7.850.444)	(7.653.822)
	21.317.102	9.628.758
Valorizaciones Activo Fijo	8.235.755	14.077.165
	\$ 29.552.857	\$ 23.705.923

	2015				
	Inicial	Adiciones	Retiros	Depreciación	Final
Terrenos	\$ 3.378.154	3.646.673	3.357.582	-	3.667.245
Construcciones y edificaciones	3.124.454	14.433.128	4.321.149	554.471	12.681.962
Maquinaria y equipo	801.627	309.838	35.071	290.872	785.522
Equipo de oficina (1)	1.341.331	540.612	59.095	70.901	1.751.947
Equipo de computación	864.729	792.311	108.157	287.058	1.261.825
Equipo de transporte	118.463	43.458	-	88.346	73.575
Depreciación leasing corbanca	-	-	-	-1.095.025	1.095.025
	\$ 9.628.758	19.766.020	7.881.054	196.623	21.317.101

	2014				
	Inicial	Adiciones	Retiros	Depreciación	Final
Terrenos	\$ 3.378.154	-	-	-	3.378.154
Construcciones y edificaciones	3.356.533	-	-	232.079	3.124.454
Maquinaria y equipo	186.011	651.942	930	35.396	801.627
Equipo de oficina (1)	1.190.446	1.093.374	880.919	61.570	1.341.331
Equipo de computación	929.510	213.746	92.478	186.049	864.729
Equipo de transporte	238.573	21.315	-	141.425	118.463
	\$ 9.279.227	1.980.377	974.327	656.519	9.628.758

Los activos fijos se encuentran amparados con sus respectivas pólizas de seguros y no se encuentran pignorados.

NOTA 9 - INTANGIBLES

El siguiente es el detalle de los intangibles de la Compañía:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Licencia Software Microsoft	\$ 620.795	-
Licencia Software-Licencia Sap (Mantenimiento)	785.973	-
	\$ 1.406.768	-

(1) El plazo de amortización es de sesenta meses y se está amortizando desde el mes de octubre de 2015

(2) El plazo de amortización es de sesenta meses a partir del mes de enero de 2016.

NOTA 10 - GASTOS ANTICIPADOS

El detalle de los gastos pagados por anticipado y cargos diferidos es el siguiente:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Gastos pagados por anticipado:		
Seguros y fianzas	\$ 115.666	\$ 49.467
	\$ 115.666	\$ 49.467

NOTA 11 - PROVEEDORES NACIONALES Y CUENTAS POR PAGAR

Un detalle de las cuentas por pagar a proveedores corto plazo es el siguiente:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Proveedores		
Prestadores médicos	\$ 1.608.957	\$ 1.361.227
Clinicas y hospitales	8.408.025	10.235.144
Centros de diagnóstico	2.946.991	3.430.529
Reembolsos de medicamentos	4.060	675
Proveedores por pagar	2.765	14.306
Proveedores farmacias	4.875.576	-
	\$ 17.846.374	\$ 15.041.881
Cuentas por pagar:		
Costos y gastos por pagar	2.341.604	3.591.905
Dividendos por pagar	5.044.877	1.608.275
Otros acreedores	21.349	13.590
	\$ 7.407.830	\$ 5.213.770

NOTA 12 - IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS

Un detalle de otras cuentas por pagar es el siguiente:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Impuestos		
De renta y complementarios	\$ 3.987.001	\$ 685.170
Retenciones en la fuente	825.636	848.423
Impuesto a las ventas por pagar	950.221	975.076
Impuesto de industria y Comercio	1.150.089	26.397
	\$ 6.912.947	\$ 2.535.066

NOTA 13 - OBLIGACIONES LABORALES

Un detalle de las obligaciones laborales es el siguiente:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Obligaciones Laborales		
Salarios por pagar	25.934	23.453
Cesantías consolidadas	1.190.110	1.076.630
Intereses sobre cesantías	135.238	121.249
Vacaciones consolidadas	860.453	751.260
Retenciones y aportes de nómina	18.356	398.509
	\$ 2.230.091	\$ 2.371.101

NOTA 14 - PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES

El siguiente es el detalle de los pasivos estimados y provisiones:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Provisión cubrimiento servicios salud	17.497.432	17.465.160
	17.497.432	17.465.160
Contingencias	300.000	63.757
Provisión Gastos y Costos	\$ 160.239	\$ 1.047.076
	\$ 460.239	\$ 1.110.832
	\$ 17.957.671	\$ 18.575.992

Según lo establecido en el Parágrafo 4 del artículo 8 del Decreto 046 de 2000 de la Superintendencia de Salud, las entidades promotoras de salud y entidades que administren planes adicionales, deberán constituir una provisión sobre el ciento por ciento de los servicios hospitalarios autorizados y no cobrados, en caso de no haberse presentado por parte del respectivo prestador la respectiva factura de cobro.

NOTA 15 - PASIVOS DIFERIDOS

Un detalle de pasivos diferidos o ingresos recibidos por anticipado es el siguiente:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Ingresos recibidos por anticipado:		
Cuotas de medicina prepagada (1)	\$ 18.261.858	\$ 18.773.599
	\$ 18.261.858	\$ 18.773.599
Otros Pasivos:		
Cuotas de medicina prepagada	\$ 5.842	\$ 895.709
Otros Ingresos	260.510	222.153
	\$ 266.352	\$ 1.117.862
	\$ 18.528.210	\$ 19.891.461

(1)Esta suma corresponde al valor de las primas con pago anticipado que se amortizan en la medida en que se cumple su respectivo período.

NOTA 16 - OBLIGACIONES FINANCIERAS

El siguiente es un detalle de las obligaciones financieras:

	Plazo de vencimiento	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Bancolombia	14/02/2015	\$ -	\$ 38.796
Banco de Bogotá	14/04/2015	-	85.000
Bkapital	10/02/2015	-	266.533
Leasing de Occidente	02/02/2015	-	783.052
Leasing de Occidente	23/03/2016	-	7.174.696
Banco Corpbanca (1)	30/05/2020	16.473.750	-
Banco GNB Sudameris	28/10/2016	9.998.779	11.371.000
		\$ 26.472.529	\$ 19.719.076

(1)Desde el mes de junio del año en curso se llevó a cabo la constitución de dos Leasing Financiero Inmobiliario con Banco Corpbanca sobre los inmuebles que era de propiedad de la Compañía (Calle 94 No. 23 16) y (Cr 14 Nro. 93 B 15), a una tasa: DTF+55 E.A. y a un término de 60 meses, con fecha de finalización el 25 de mayo de 2020, con parte de los recursos de cancelo el saldo del Leasing Financiero Inmobiliario.

Durante el ejercicio terminado en 2015 y 2014 los intereses pagados por estas obligaciones fueron de \$1478.507 y \$967.742 respectivamente

NOTA 17 - PATRIMONIO

El Capital autorizado está representado por 7.000.000.000 acciones con un valor nominal de un peso (\$1.00) cada una, de las cuales están suscritas y pagadas 6.410.059.321 y pendientes por suscribir 589.940.679.

Reserva legal - Las leyes colombianas requieren que la Compañía reserve cada año el 10% de sus utilidades después de impuestos hasta completar por lo menos el 50% del capital suscrito. La Ley prohíbe la distribución de esta reserva durante la existencia de la Compañía, pero puede ser utilizada para absorber pérdidas.

NOTA 18 - CUENTAS DE ORDEN

El siguiente es el detalle de las cuentas de orden:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014 (1)
Deudoras:		
Propiedad y equipo totalmente depreciado	\$ 4.856.733	\$ 4.002.733
Litigios a favor	5.195.475	5.130.931
Activos castigados	3.941.195	1.685.824
Contratos de medicina prepagada (1)	104.572.072	98.318.834
Cheques posfechados	1.482.638	1.387.652
Otras cuentas de orden	69.987	69.987
	\$ 120.118.100	\$ 112.407.712
Acreedoras:		
Litigios y/o demandas (2)	\$ 172.707	\$ 66.500
Facturas devueltas por glosas (3)	6.393.765	5.633.119
Promesas de Compra y Venta	3.711.553	3.711.553
Civiles	3.954.337	4.379.117
	\$ 14.232.362	\$ 13.790.289
	\$ 134.350.462	\$ 126.198.001

(1)Reclasificación para análisis comparativo

(2)Comprende los saldos por demandas laborales y litigios según Res. No 1804 de 2004.

(3)Comprende los saldos por concepto de facturas devueltas por glosas

NOTA 19 - INGRESOS OPERACIONALES

El detalle de los ingresos operacionales es el siguiente:

	del 01 de enero al 31 de diciembre 2015	del 01 de enero al 31 de diciembre 2014
Primas Medicina Prepagada		
Contratos familiares	\$ 143.121.051	\$ 129.093.017
Contratos colectivos	37.112.798	34.403.054
Simultaneidad	18.013.683	18.390.174
Devoluciones descuentos y Rebajas	(3.599.738)	-
	\$ 194.647.794	\$ 181.886.245
Bonos medicina Prepagada		
Bonos	\$ 11.975.788	\$ 11.046.392
	\$ 11.975.788	\$ 11.046.392
Otros Ingresos Operacionales		
Unidad Funcional de Mercado	855.767	7.252.278
Otros Ingresos Operacionales	26.876	176.836
Consultas usuarios	1.072.874	-
Investigaciones	682.951	-
Centros médicos	2.190.177	-
Otros Ingresos Operacionales	836.493	-
	\$ 5.665.138	\$ 7.429.115
	\$ 212.288.720	\$ 200.361.752

NOTA 20 - COSTOS POR PRESTACION DE SERVICIOS

El siguiente es el detalle de los costos por prestación de servicios:

	del 01 de enero al 31 de diciembre 2015	del 01 de enero al 31 de diciembre 2014
Costo Médico		
Hospitalización	\$ 37.844.107	\$ 35.770.911
Consulta externa	30.441.031	30.216.579
Apoyo diagnóstico	31.185.649	30.159.466
Apoyo terapéutico	4.307.169	-
Enfermedades de alto costo	21.084.993	19.946.515
Provisión del SGSSS	2.739.248	-
Mercadeo	154.595	-
Obligaciones pendientes y conocidas	4.205.849	6.296.729
	\$ 131.962.640	\$ 122.390.199
Costo Operativo		
Prestación de servicios	\$ 25.834	\$ -
Quirofanos	2.140.464	4.471.765
Mercadeo	567.627	-
Administración seguridad social	102.988	168.319
Nomina parte asistencial	12.417.687	4.665.825
Costo consumo centro médico	2.235.740	3.318.983
Dispensación convenios medicina prepagada	1.481.201	2.809.427
	\$ 18.971.542	\$ 15.434.319
	\$ 150.934.182	\$ 137.824.519

Según lo establecido en el Parágrafo 4 del artículo 8 del Decreto 783 de 2000 de la Superintendencia de Salud. Las entidades promotoras de salud y entidades que administren planes de medicina prepagada y planes complementarios, deberán constituir una provisión sobre el ciento por ciento de los servicios hospitalarios autorizados y no cobrados hasta por un plazo de cinco (5) meses, fecha a partir de la cual se desmontará la provisión, en caso de no existir la correspondiente factura de cobro. La provisión, la cual tendrá plenos efectos contables, fiscales y tributarios se constituirá dentro del mes siguiente a que se emita la autorización y se llevará al costo médico

NOTA 21 - GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN

El detalle de los gastos operacionales de administración es el siguiente:

	del 01 de enero al 31 de diciembre	
	2015	2014
Gastos operativos administrativos		
Gastos de personal	\$ 7.539.784	\$ 6.227.372
Arrendamientos	2.164.200	2.006.684
Servicios	3.158.016	2.644.311
Mantenimiento y reparaciones	392.636	392.838
Adecuación e instalación	364.425	190.381
Gastos de viaje	204.666	171.943
Diversos	979.140	927.908
	\$ 14.802.867	\$ 12.561.437
Gastos generales administrativos		
Honorarios	\$ 1.229.370	\$ 1.621.036
Impuestos	112.088	90.688
Contribuciones y afiliaciones	216.465	266.109
Seguros	180.209	178.998
Gastos legales	237.864	287.759
	\$ 1.975.996	\$ 2.444.591
	\$ 16.778.863	\$ 15.006.028

NOTA 22 - GASTOS OPERACIONALES DE VENTAS

El siguiente es el detalle de los gastos operacionales de ventas:

	del 01 de enero al 31 de diciembre	
	2015	2014
Gastos Operativos de ventas		
Personal	8.304.263	7.344.193
Arrendamientos	115.519	141.011
Mantenimiento y reparaciones	41.587	48.182
Adecuación e instalación	18.517	23.914
Gastos de viaje	40.523	20.413
Comisiones	4.851.577	4.513.973
Elementos de aseo y cafetería	16.989	-
Útiles, papelería, fotocopias	54.433	-
casino y restaurante	5.900	-
Otros gastos	294.548	331.281
	\$ 13.743.856	\$ 12.422.967
Gastos generales de Ventas		
Honorarios	\$ 13.000	\$ 16.400
Impuestos	5.092.296	154.847
Seguros	473.993	352.441
Servicios	2.696.667	2.698.401
Gastos legales	4.699	-
	\$ 8.280.655	\$ 3.222.090
	\$ 22.024.511	\$ 15.645.057

NOTA 23 - DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES

El siguiente es el detalle del gasto registrado por depreciación, amortización y provisión:

	del 01 de enero al 31 de diciembre	
	2015	2014
Administrativo:		
Depreciaciones	\$ 1.205.741	\$ 837.821
Amortizaciones (1)	40.454	4.837.210
Provisiones	972.232	3.688.476
	\$ 2.218.427	\$ 9.363.508
Ventas:		
Depreciaciones	\$ 85.910	\$ 102.006
Amortizaciones (1)	20.142	818.981
	\$ 106.052	\$ 920.987
	\$ 2.324.479	\$ 10.284.494

(1) La administración decidió acelerar al 100% el periodo de las amortizaciones de los cargos diferidos para el ejercicio de 2014 a fin de prepararse para la implementación de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad NIIF.

NOTA 24 - INGRESOS NO OPERACIONALES

El detalle de los ingresos no operacionales es el siguiente:

	del 01 de enero al 31 de diciembre	
	2015	2014 (1)
Financieros		
Rendimientos financieros	\$ 810.195	\$ 1.449.088
Diferencia en cambio	1.563.484	1.897.299
Descuentos comerciales condicionados	530.997	488.918
Método de participación	2.509.538	2.170.470
	\$ 5.414.214	\$ 6.005.776
Ingresos Otros		
Arrendamientos	\$ 151.005	\$ 136.075
Venta propiedad planta y equipo (2)	3.384.333	0
Recuperaciones	4.273.419	5.997.113
Reintegro de provisión	1.457.354	49.556
Aprovechamientos	81.942	133.502
Otros ingresos diversos	410.440	372.512
	\$ 9.758.493	\$ 6.688.758
	\$ 15.172.706	\$ 12.694.534

(1) Reclasificación para análisis comparativo

(2) En el primer semestre del año 2015 la compañía vendió su derecho de opción de compra sobre el Leasing que se encontraba constituido en Leasing de Occidente sobre los inmuebles ubicados en la calle 94 No. 23 16 y en la carrera 14 No. 93 B 15.



NOTA 25 - GASTOS NO OPERACIONALES

Un detalle de los gastos no operacionales es el siguiente:

	del 01 de enero al 31 de diciembre	
	2015	2014
Gastos financieros		
Gastos financieros	\$ 11.285	\$ 7.988.062
Intereses por préstamos	1.151.972	1.546.396
Descuentos comerciales	195	1.152.071
Comisiones	1.078.088	1.097.959
Intereses leasing financiero	1.478.507	967.742
Gravamen al movimiento financiero	857.404	800.427
Diferencia en cambio	573.081	111.055
Gastos bancarios	232.349	65.310
Intereses moratorios	1.340.861	64.133
	\$ 6.723.742	13.793.155
Gastos no operacionales		
Pérdida en venta y retiro de muebles	\$ 1.242.386	\$ 20.514
Pérdida método de participación	648.693	3.188.592
Gastos de ejercicios anteriores	356.775	1.061.286
Diversos	1.254.089	892.977
Multas sanciones y litigios	1.102.867	10.917
	\$ 4.604.811	\$ 5.174.286
	\$ 11.328.553	\$ 18.967.441

NOTA 26 - IMPUESTOS

El siguiente es el detalle de los impuestos que se cancelan en la compañía

La Dirección e Impuestos y Aduanas Nacionales expidieron la Resolución Número 000041 de fecha enero 30 de 2014, mediante la cual califico como Gran Contribuyente a Medplus Medicina Prepagada S.A.

Impuesto sobre la renta y complementarios

Por el año gravable 2015 y 2014 la tarifa nominal del impuesto sobre la renta es del 25% para las sociedades nacionales y extranjeras que obtengan sus rentas a través de sucursales o de establecimientos permanentes de acuerdo a lo establecido en el artículo 94 de la ley 1607 de 2012



MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.		
CONCILIACIÓN ENTRE LA RENTA CONTABLE Y FISCAL AÑO 2015 y 2014		
Cifras en miles de pesos		
	31 de diciembre	
	2.015	2.014
Utilidad neta	\$ 14.564.445	\$ 8.972.535
Impuesto de renta	(9.506.393)	(6.356.214)
Utilidad / pérdida antes de impuestos	24.070.838	15.328.749
Mas: Partidas que aumentan la utilidad fiscal o disminuyen la pérdida fiscal		
Gravamen a los movimientos financieros	428.702	400.214
Intereses de mora	1.340.861	-
Multas, sanciones y litigios	1.102.867	10.917
Costos y Gastos de ejercicios anteriores	91.339	892.340
Impuestos asumidos	19.674	4.908
Provisiones (cartera e inversiones)	(1.356.839)	1.551.204
Pasivos estimados y provisiones	-	499.379
Recuperación de deducciones	1.095.028	-
Pérdida en venta de activos fijos	1.242.386	-
Pérdida por participación patrimonial	648.693	2.849.365
Gastos extraordinarios	1.254.088	45.079
Impuesto a la riqueza 2015 (patrimonio 2014)	245.762	164.038
Total	\$ 6.112.561	\$ 6.417.443
Pago Litigio CMCHICO -	-	1.100.000
Menos: Partidas que disminuyen la utilidad fiscal o aumentan la pérdida fiscal		
Impuesto de industria y comercio	(880.367)	-
Pagos seguridad social	-	-
Reintegro de provisiones	691.965	-
Dividendos y participaciones no gravadas	1.422	1.422
Utilidad venta de activos fijos	3.384.333	-
Ingresos Método de Participacion Patrimonial	2.508.116	2.169.048
Total	5.705.469	2.170.470
Renta líquida gravable impuesto sobre la renta	\$ 24.477.930	\$ 18.475.723
Mas: Partidas que aumentan la utilidad fiscal para cálculo del CREE		
Donaciones	-	827.424
Renta líquida gravable impuesto sobre la renta CREE	24.477.930	19.303.146
Renta Presuntiva	757.142	504.532
Impuesto a la renta 25%	6.119.483	4.618.931
Impuesto a la renta CREE 9%	2.203.014	1.737.283
Sobretasa CREE 5%	1.183.897	-
Total Impuesto de Renta 2015 y 2014	\$ 9.506.393	\$ 6.356.214

Impuesto sobre la renta para la equidad (Cree)

La Ley 1607 de 2012 creó, a partir del 1 de enero de 2013, el Impuesto sobre la Renta para la Equidad - CREE, el cual se consagra como el aporte con el que contribuyen las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes y declarantes del Impuesto sobre la Renta, nacionales y extranjeras en beneficio de los trabajadores, la generación de empleo y la inversión social. La tarifa de este nuevo gravamen es del 8%, sin embargo de manera transitoria y por los años 2013 a 2015 la tarifa será del 9%.

La base gravable del CREE se encuentra definida en el decreto reglamentario 2701 de 2013, si bien la mayor parte de sus componentes se desprenden de la misma depuración del impuesto sobre la renta y complementarios, tiene algunos aspectos particulares que hacen que una sea diferente de la otra.

Sobretasa al Impuesto sobre la renta para la Equidad (Cree)

Los artículos 21 a 24 de la Ley 1739 de 2014 contienen las normas por medio de las cuales se crea, para los años gravables 2015 hasta 2018, una sobretasa al Impuesto sobre la Renta para la Equidad -CREE-, la cual no tendrá destinación específica y entrara a formar parte de los ingresos corrientes.

Desde el año 2015 al 2018, la sobretasa se calculará solamente sobre el valor que exceda los primeros ochocientos millones de pesos (\$800.000.000) de la base gravable sujeta al CREE. Además las tarifas que se usaran para liquidar la sobretasa durante estos años aumentarán progresivamente. Para el año 2015 se usará una tasa del 5%.

Impuesto a la Riqueza

El hecho generador del impuesto a la riqueza está definido por el artículo 3 de la ley 1739 de 2014 que adiciona el artículo 294-2 del estatuto tributario que se genera por la posesión de la misma al 1ero de enero del año 2015, cuyo valor sea igual o superior a \$1.000 millones de pesos. Para efectos de este gravamen, el concepto de riqueza es equivalente al total del patrimonio bruto del contribuyente poseído en la misma fecha menos las deudas a cargo del contribuyente vigentes en esa fecha.

El artículo 5 de la Ley 1739 de 2014 que adiciona el artículo 296-2 del estatuto tributario establece la tarifa del impuesto a la riqueza.

Gravamen a los movimientos financieros

A partir del año gravable 2013 es deducible el cincuenta por ciento (50%) del gravamen a los movimientos financieros efectivamente pagado por los contribuyentes durante el respectivo año gravable. A partir del 1 de enero de 2015 la tarifa de este gravamen se reducirá del actual 4 x mil al 2 x mil, al 1 x mil en los años 2016 y 2017. – Al cero por mil en los años 2018 y siguientes.

NOTA 27- OPERACIONES CON COMPAÑIAS VINCULADAS

Se entiende por vinculación económica aquella situación donde una empresa participa, directa o indirectamente, en la administración, control o capital de la otra o donde unas mismas personas participan, directa o indirectamente, en la administración, control o capital de ambas empresas.

El siguiente es un detalle de las operaciones con vinculadas económicas:

	Diciembre 2015	Diciembre 2014
Deudores:		
MedPlus Group S.A.S	\$ 8.713.838	\$ 8.049.560
Worldwide Advisors SAS	3.468.831	3.369.875
Green City Inversiones y construcciones	5.627.104	6.651.067
Green Invest S.A.S.	16.218.651	19.701.679
MedPlus Centro de Recuperación Integral	299.743	312.085
Admon y Operación de Servicios de Salud	-	398.475
Green city Clínica	3.900.000	-
Green Circle S.A.S.	1.483.324	-
	\$ 39.711.489	\$ 38.482.741

NOTA 28 - METODO DE PARTICIPACIÓN

La participación en las empresas del Grupo Económico MEDPLUS GROUP SAS respecto de las utilidades en sus inversiones contabilizadas por el método de participación fue un ingreso neto de \$1.862.704 y \$923.833 para los periodos 2015 y 2014 respectivamente aun teniendo en cuenta que una de las compañías vinculadas al método de participación, AOSS- Administración y Operación de Servicios de Salud se encuentra en proceso de liquidación desde hace un par de meses.

El siguiente es un detalle de las inversiones por el método de participación:

30 de Diciembre de 2015			
Inversión	Capital \$	% Partic.	Utilidad o (Pérdida)
Altea Farmacéutica S.A.	\$ 3.300.000	35	\$ 1.080.582
Green Invest S.A.S.	4.000.000	36	638.822
Administración y operación servicios S.A en liquidación (1)	500.000	14	(26.190)
Worldwide Advisor S.A.S.	811.566	75	148.315
Green Circle Desarrollo Inmobiliario S.A.S.	\$ 300.000	40	\$ 21.175
31 de diciembre de 2014			
Inversión	Capital \$	Participación %	Utilidad o (Pérdida)
Altea Farmacéutica S.A.	\$ 3.300.000	35	\$ 1.093.542
Green Invest S.A.S.	4.000.000	36	(32.012)
Clínica Estética Holística S.A.S. Viuté en liquidación	656.925	100	-
Administración y Operación Servicios S.A en liquidación (1)	500.000	14	62.051
Worldwide Advisor S.A.S.	811.566	75	(202.674)

(1) Las empresas Clínica Estética Holística S.A.S. Viuté en liquidación y Administración y Operación en Servicios S.A. concluyeron su proceso liquidatorio en el año 2014 y 2015 respectivamente.

NOTA 29 - CONVERGENCIA A NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD

Medplus Medicina Prepagada S.A. viene adelantando desde el año 2014 según aprobación de la junta directiva, el proceso de convergencia a estándares internacionales de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información con sus correspondientes interpretaciones (CINIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB por su sigla en inglés) en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009 que decreta la aplicación de las Normas internacionales a todas las empresas del territorio nacional.

Durante el año 2015 la organización acogiendo la extensión de tiempo de implementación que para las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud dispuso el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo bajo el decreto 2496 de 2015, trabajo en su etapa de preparación obligatoria con el proceso de implementación y adaptación de los procesos contables para la expedición de los ESFA (Estados de situación financiera apertura) de convergencia a estándares internacionales de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información al 01 de

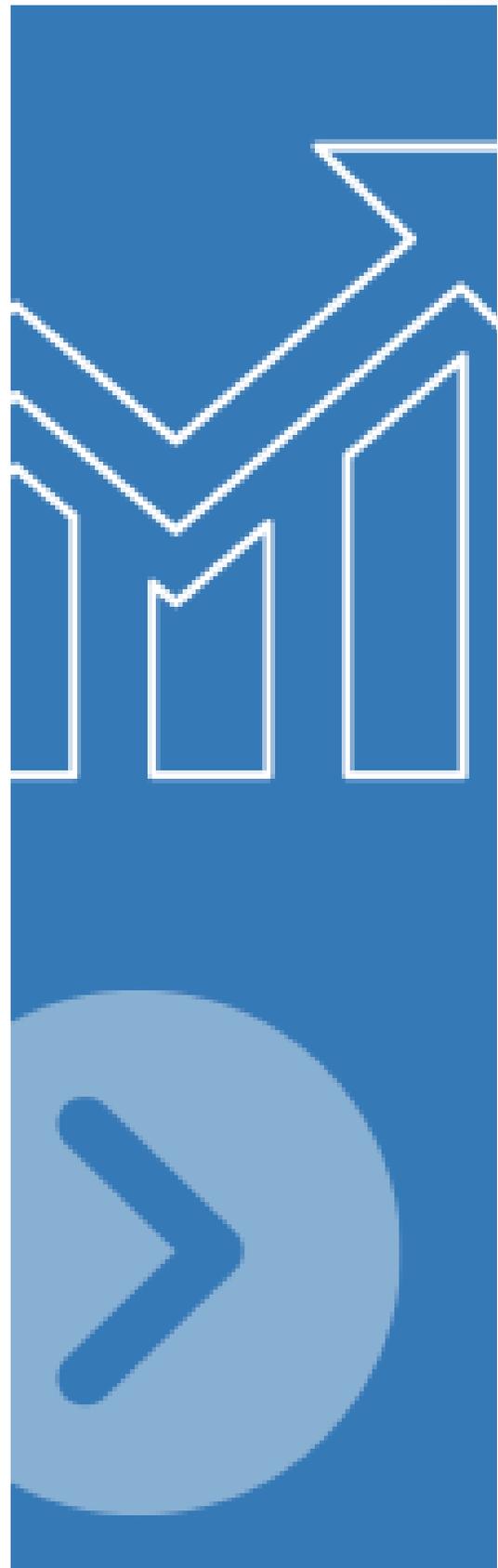
enero de 2016 de acuerdo con las políticas contables internas tomando como marco de aplicación la Sección 35 para el reconocimiento de la transición de sus estados financieros bajo normas locales hacia las NIIF para Pymes (IFRS For Sme's).

Como premisa base de la implementación se tomó como referencia la normatividad técnica dada en el Decreto 3022 de 2013 sobre el Marco Técnico Normativo para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 2 para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para PYMES) emitida en español en el año 2009, por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad y modificada bajo el decreto 2420 de 2015.

NOTA 30 - CONTINGENCIAS

En el 2015, MedPlus Medicina Prepagada S.A. fue parte en un total de 56 procesos judiciales, de los cuales 46 fueron de naturaleza civil, 7 de naturaleza laboral y 2 de naturaleza contencioso administrativa, de los cuales, en el 8.93% (5) obró en calidad de demandante, y en el 91.07% restante (51), como demandado. De ellos, 41 venían en curso desde años anteriores y 11 iniciaron en el 2015, en todos los cuales se ejerció oportunamente el derecho de defensa a través de la presentación de las contestaciones de las demandas correspondiente.

Estos procesos se han calificado en concepto de los abogados 35.78% eventual, 6.12% remoto, 3.6% probable y 2.4% sin definir (no notificados).

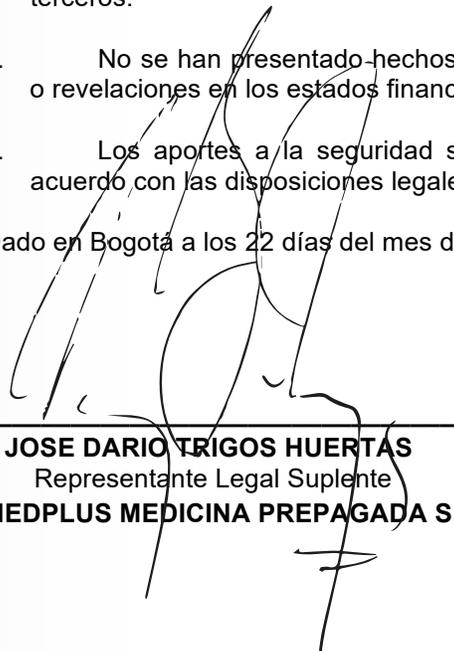


MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A. NIT. 900.178.724-3
Notas a los Estados Financieros
A 31 de diciembre de 2015 comparado con el año terminado a 31 de diciembre de 2014
Expresados en miles de pesos
CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Declaramos que hemos preparado los Estados Financieros Básicos: Balance general y Estado de resultados de **MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S.A.**, con base en los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia aplicados uniformemente con los del año inmediatamente anterior, asegurando que presenta razonablemente la situación financiera y los resultados de sus operaciones del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015 y del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014 respectivamente y que además:

1. Las cifras incluidas son fielmente tomadas de los libros de oficiales y auxiliares respectivos con excepción de las reclasificaciones realizadas en algunas cuentas para efectos de presentación de los estados financieros.
2. No hemos tenido conocimiento de irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados, que puedan tener efecto de importancia relativa sobre los estados financieros enunciados.
3. Aseguramos la existencia de activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrados de acuerdo con cortes de documentos registrados y con acumulación de sus transacciones y valorados bajo métodos de reconocido valor técnico.
4. Confirmamos la integridad de la información proporcionada respecto a que todos los hechos económicos, han sido reconocidos en ellos.
5. Los hechos económicos, se han registrado, clasificado, descrito y revelado dentro de sus estados financieros y sus respectivas notas, incluyendo sus gravámenes, restricciones a los activos, pasivos reales y contingentes, como también las garantías que hemos dado a terceros.
6. No se han presentado hechos posteriores al curso del periodo que requieran ajustes o revelaciones en los estados financieros o en las notas consecuentes.
7. Los aportes a la seguridad social han sido efectuados, declarados y pagados de acuerdo con las disposiciones legales.

Dado en Bogotá a los 22 días del mes de febrero de 2016


JOSE DARIO TRIGOS HUERTAS
Representante Legal Suplente
MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA S. A.


DORA ALICIA REY GÓMEZ
Contadora Pública
TP 25.079 - T



Una empresa de



INFORME

DE GESTION SOSTENIBLE 2015