

Audiencia de Rendición de Cuentas

Resultados: Enero a Diciembre de 2018

Bogotá D.C





1. Reseña Histórica
2. Portafolio de servicios
3. Atención Médica Pre hospitalaria
4. Información Financiera
5. PQRS – Experiencia al Cliente
6. Satisfacción al usuario
 - Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico
7. Planes de mejoramiento

Quienes Somos

Somos una compañía prestadora de servicios de **SALUD MÉDICA EN CASA**, enfocada en atención médica vía Teleconsulta y presencial. Contamos con 30 años de experiencia en Colombia, salvando y cuidando vidas las 24 horas del día a través de un equipo médico comprometido con el servicio, la atención y seguridad que requieren nuestros pacientes.

Tenemos presencia en 6 ciudades del país, y alianzas de reciprocidad en la Costa Atlántica (alianza con AMI) en el Eje Cafetero (alianza con Red Médica Vital), y en 13 países (alianza con la Red Siem).

Desde 2010, contamos con el respaldo de AXA COLPATRIA, el grupo más importante de seguros en el mundo, alianza que nos fortalece y permite ofrecer un portafolio integral de salud en casa y valores agregados para afiliados y clientes.



Reseña Histórica

- 1991:** Nace Emermédica SUAT.
- 1999:** Consultas médicas domiciliarias en Bogotá.
- 2005:** Se convierte en una compañía 100% colombiana.
- 2007:** Expansión a otras ciudades del país: Bogotá (incluyendo Chía y Soacha), Bucaramanga, Cali, Medellín, Neiva y Villavicencio.
- 2009:** Nace Emermédica Odontológica en Bogotá.
- 2010:** Respaldo de AXA COLPATRIA.
- 2013:** Llegamos a Villavicencio y Bucaramanga.
- 2015:** Nace Vive Emermédica con alianzas en médicos especialistas, alianzas comerciales, controles pediátricos, asistencia al viajero y Emermédica Odontológica.
- 2017:** Se crean los portales de autogestión para afiliados, fuerza de ventas y empresas.



SERVICIOS



Consulta Médica
Domiciliaria



Atención de
Urgencias



Atención de
Emergencias



Traslados asistidos a
Centros Hospitalarios



Orientación Médica
Virtual y Telefónica

BENEFICIOS



Médicos
especialistas*



Control Médico
Pediátrico**



Asistencia al
Viajero



Alianzas con
establecimientos***



Emermédica
Odontológica ****

* Pagando tarifa preferencial.

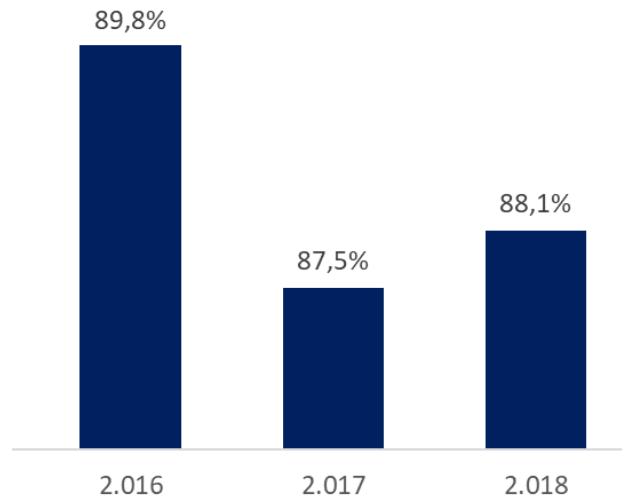
** Bogotá (3 controles) y Medellín (6 controles). Se atiende en el domicilio del afiliado o en los consultorios de aliados.

*** Descuentos y tarifas preferenciales en establecimientos aliados.

**** Sede en Bogotá. Urgencias ilimitadas sin costo y limpieza básica gratuita al año.



Oportunidad Emermédica Nacional
2015 - 2018
Acumulado Ene- Dic



- ➔ El indicador de oportunidad presenta una mejora de 4.4 puntos porcentuales en los últimos tres años.

Balance General - Activo

EMERMEDICA S.A.
SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS
 NIT 800.126.785-7
SITUACIÓN FINANCIERA
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2017
 (Cifras expresadas en Pesos Colombianos)

ACTIVOS	31 DE DICIEMBRE DE 2018	31 DE DICIEMBRE DE 2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Activos Corrientes				
Cuentas Por Cobrar	11.692.612.177	11.867.816.171	-175.203.995	-1,48%
Efectivo y Equivalentes Al Efectivo	11.062.496.991	14.967.517.267	-3.905.020.275	-26,09%
Inventarios	294.603.124	288.322.589	6.280.536	2,18%
Total Activos Corrientes	23.049.712.292	27.123.656.027	-4.073.943.734	-15,02%
Activos No Corrientes				
Propiedades, Planta y Equipo	7.412.243.547	7.046.852.324	365.391.223	5,19%
Activos pagados por anticipado (seguros)	1.698.332.032	2.025.878.922	-327.546.890	-16,17%
Intangibles	218.489.729	122.047.358	96.442.371	79,02%
Total Activos No Corrientes	9.329.065.307	9.194.778.604	134.286.704	1,46%
Total de los Activos	32.378.777.600	36.318.434.630	(3.939.657.031)	-10,85%

Balance General – Pasivo y Patrimonio

PASIVOS Y PATRIMONIO

Pasivos Corrientes

Pasivos Estimados y Provisiones	5.747.206.603	6.170.591.906	-423.385.303	-6,86%
Obligaciones Laborales	3.844.560.172	3.887.942.056	-43.381.884	-1,12%
Cuentas Por Pagar	4.503.258.076	2.887.816.961	1.615.441.115	55,94%
Proveedores	133.422.989	720.309.238	-586.886.249	-81,48%
Pasivos Por Impuestos	4.094.210.863	7.965.669.460	-3.871.458.597	-48,60%
Total de los Pasivos Corrientes	18.322.658.703	21.632.329.621	-3.309.670.918	-15,30%
			0	
Total de los Pasivos	18.322.658.703	21.632.329.621	-3.309.670.918	-15,30%

PATRIMONIO (VER ESTADO ADJUNTO)

Capital Suscrito y Pagado	4.918.565.820	4.918.565.820	0	0,00%
Prima en Colocacion de Acciones	3.853.544.230	3.853.544.230	0	0,00%
Reservas Obligatorias	2.543.654.892	2.543.654.892	0	0,00%
Reservas Estatutarias	-	0	0	0,00%
Utilidad y/o Perdida Del Ejercicio	6.488.838.167	5.786.443.975	702.394.192	12,14%
Utilidades y/o Perdidas Acumuladas	275.872.193	-1.078.191.412	1.354.063.605	-125,59%
Dividendos distribuidos	(2.686.443.909)	0	-2.686.443.909	0,00%
Utilidades Retenidas - Adpoción por Primera Vez	(1.337.912.496)	(1.337.912.496)	-	0,00%
			0	0,00%
Total Patrimonio	14.056.118.897	14.686.105.009	-629.986.112	-4,29%
TOTAL DE LOS PASIVOS Y DEL PATRIMONIO	32.378.777.600	36.318.434.630	-3.939.657.030	-10,85%

Estado de Resultados

EMERMEDICA S.A.
 SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS
 NIT 800.126.785-7

ESTADO DE RESULTADOS

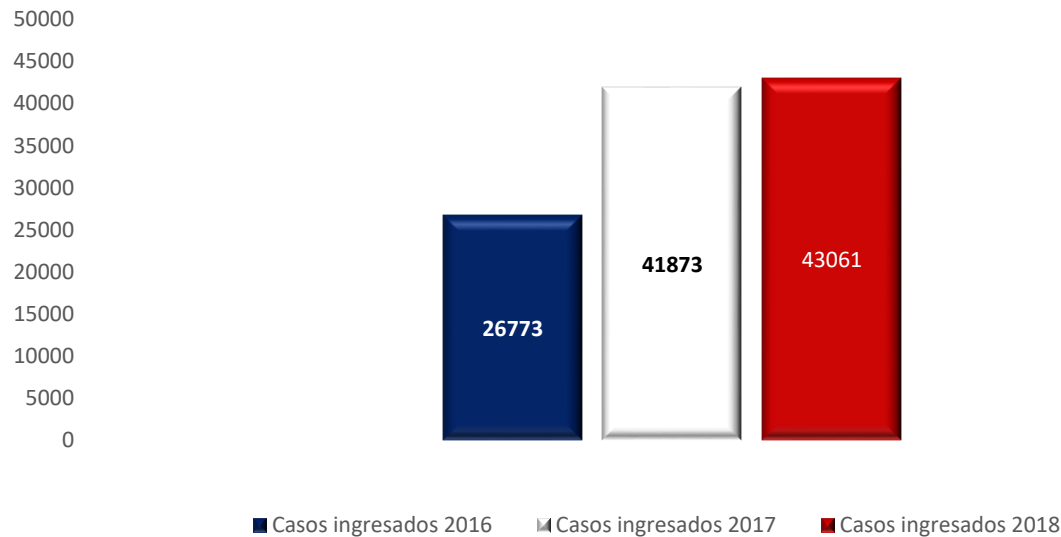
POR EL PERIODO TERMINADO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
 (Cifras expresadas en Pesos Colombianos)

Descripción	31 DE DICIEMBRE DE 2018	31 DE DICIEMBRE DE 2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos Brutos	94.198.573.518	91.963.003.261	2.235.570.257	2,43%
Devoluciones Rebajas y Descuentos	0	29.187.142	-29.187.142	-100,00%
Ingresos Netos	94.198.573.518	91.933.816.119	2.264.757.399	2,46%
Costo Servicios Prestados	46.961.250.052	44.666.279.781	2.294.970.271	5,14%
Utilidad Bruta	47.237.323.466	47.267.536.339	-30.212.872	-0,06%
Gastos Operacionales	35.233.953.733	33.994.519.181	1.239.434.552	3,65%
Gastos Administracion	17.160.301.322	15.767.938.863	1.392.362.459	8,83%
Gastos Comercial	18.073.652.411	18.226.580.318	-152.927.907	-0,84%
Utilidad Operacional	12.003.369.733	13.273.017.157	-1.269.647.424	-9,57%
Ingresos No Operacionales	1.329.549.667	3.812.775.836	-2.483.226.168	-65,13%
Gastos No Operacionales	2.557.047.704	5.477.976.846	-2.920.929.142	-53,32%
Utilidad Antes de Provisión Para Impuesto Sobre la Renta	10.775.871.696	11.607.816.147	-831.944.451	-7,17%
Provisión Para Impuesto Sobre la Renta y CREE	4.287.033.529	5.821.372.172	-1.534.338.643	-26,36%
Utilidad del Ejercicio	6.488.838.167	5.786.443.975	702.394.192	12,14%

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

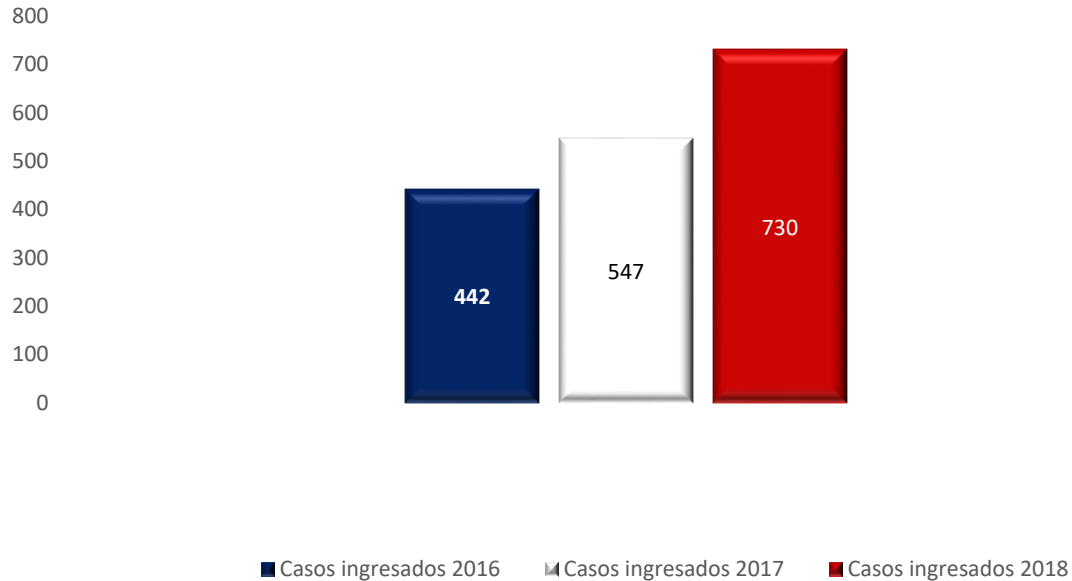
* Fuente: Gerencia Financiera

Ingresos de PQR's 2016-2017-2018



- Para el año 2016 se recibieron, analizaron y respondieron 26,773 un 36,06% menos del volumen recibido para el año 2017, pasando de un promedio por mes de 2.231 PQR en 2016 a 3.489 en el 2017.
- Para el año 2017 se recibieron, analizaron y respondieron 41,873 un 2,76% menos del volumen recibido para el año 2018, pasando de un promedio por mes de 3.489 PQR en 2017 a 3.588 en el 2018.

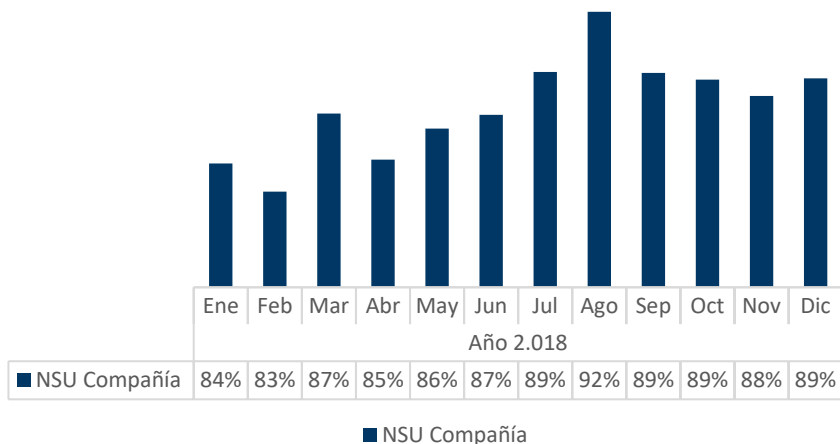
Ingresos de PQR´ 2016-2017-2018 - Vigilancia y Control



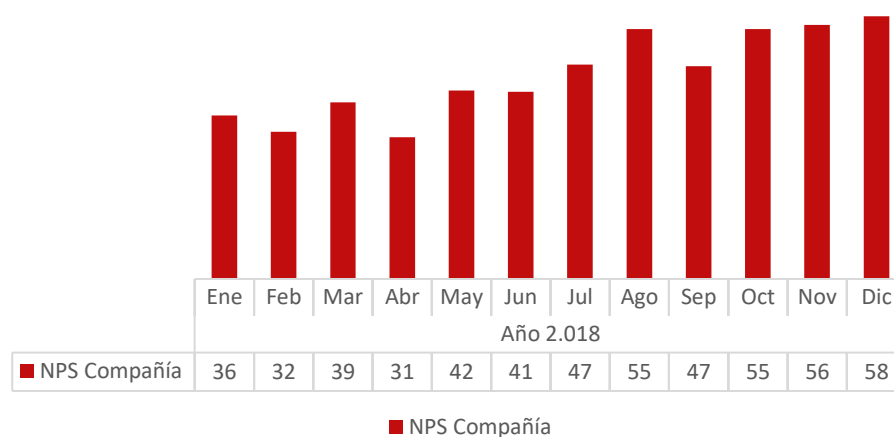
- Crecimiento del 19,20% en casos reportados por entes de de vigilancia y control para el año 2017 respecto al año anterior y para el año 2018 se presenta un incremento del 25,07% casos
- Para el año 2018 donde evidenciamos mayor ingresos de casos en el primer semestre con un promedio de (56) casos.

Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico

NSU COMPAÑÍA



NPS COMPAÑÍA



NSU: Objetivo 85%. Corresponde a la satisfacción del afiliado frente al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

NSU por Ciudad (Meta 2019 >=90%)	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Bogota D.C.	82,9%	79,1%	88,1%	86,9%	85,0%	85,6%	89,4%	91,9%	90,0%	87,0%	88,3%	87,1%
Medellin	85,0%	77,0%	90,0%	82,0%	88,0%	92,0%	94,0%	98,1%	86,0%	96,0%	88,7%	90,0%
Villavicencio	85,4%	93,0%	92,5%	84,0%	90,0%	90,0%	97,5%	100,0%	95,0%	95,0%	87,5%	97,3%
Bucaramanga	87,1%	83,3%	86,7%	90,3%	83,3%	86,7%	96,8%	88,5%	90,6%	96,0%	96,7%	93,3%
Cali	92,6%	90,0%	85,7%	90,0%	90,5%	95,7%	90,5%	90,0%	100,0%	93,5%	81,0%	87,5%
AXA	95,2%	85,7%	100,0%	100,0%	84,2%	81,0%	93,3%	100,0%	90,5%	92,5%	97,6%	85,0%
Neiva	95,2%	80,0%	95,0%	86,4%	90,0%	90,0%	80,0%	95,0%	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico

NPS por Ciudad	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Compañía	36,1	32,5	39,0	31,3	41,6	41,3	47,3	55,2	47,0	55,2	56,1	58,0
Naturales	38,4	29,1	44,7	39,1	45,4	43,1	50,3	55,4	50,0	59,4	57,5	58,2
Juridicos	28,2	40,1	24,9	11,0	35,5	36,5	38,8	54,4	40,5	42,4	52,8	57,6

NSU por Ciudad	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Compañía	84%	83%	87%	85%	86%	87%	89%	92%	89%	89%	88%	89%
Naturales	81%	80%	86%	84%	84%	85%	87%	92%	91%	91%	90%	89%
Juridicos	78%	81%	78%	74%	80%	82%	83%	93%	86%	83%	84%	90%

NPS por Ciudad	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Bogota D.C.	33,8	24,8	41,6	36,1	41,6	35,7	48,4	51,6	45,0	50,1	48,0	53,3
Medellin	47,0	26,9	38,0	31,1	51,9	64,0	58,8	49,1	50,0	66,0	58,5	56,0
Villavicencio	24,3	42,5	42,5	38,0	55,0	52,4	63,4	75,0	55,0	72,5	75,0	78,4
Bucaramanga	51,6	50,0	46,7	35,5	40,0	50,0	54,8	55,0	56,0	80,0	63,3	63,3
Cali	44,4	55,0	57,1	35,0	57,1	69,6	57,1	50,0	65,0	51,6	33,3	52,5
AXA	61,9	0,0	70,0	70,0	31,6	61,9	40,0	75,0	52,0	70,0	85,4	70,0
Neiva	61,9	50,0	75,0	86,4	70,0	65,0	50,0	65,0	65,0	71,9	95,5	75,0

NSU por Ciudad	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
Bogota D.C.	83%	79%	88%	87%	85%	86%	89%	92%	90%	87%	88%	87%
Medellin	85%	77%	90%	82%	88%	92%	94%	98%	86%	96%	89%	90%
Villavicencio	85%	93%	93%	84%	90%	90%	98%	100%	95%	95%	88%	97%
Bucaramanga	87%	83%	87%	90%	83%	87%	97%	89%	91%	96%	97%	93%
Cali	93%	90%	86%	90%	90%	96%	90%	90%	100%	94%	81%	88%
AXA	95%	86%	100%	100%	84%	81%	93%	100%	91%	93%	98%	85%
Neiva	95%	80%	95%	86%	90%	90%	80%	95%	95%	100%	100%	100%

NPS: Objetivo 45 puntos. Net Promoter Score, más conocido por sus siglas en inglés NPS, es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

Porque en Emermédica, unimos esfuerzos para ofrecerte mejores experiencias de Servicio



- Implementación modelo de calidad central medica y experiencia al cliente
- Atención diferenciada en IVR para clientes jurídicos.
- Definición modelo de servicio y de atención clientes jurídicos.
- Desarrollo modulo de Agendamiento Pediatría y odontología
- Integración pasarela de pagos EN LINEA (placeto play)
- IVR Transaccional para envío de certificado tributario, certificado de Afiliación, estado de cuenta y credencial de afiliación.
- IVR autogestión jurídicos y asesor comercial.
- Definición proyecto Gestión de contactos en busca de una mejora en la oportunidad de respuestas a PQR.



emermedica.com.co

Con el respaldo de



AXA COLPATRIA
reinventando / los seguros