

Audiencia de Rendición de Cuentas

Resultados: Enero a Diciembre de 2019

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 7 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.



- 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.
- 2019:** Llegamos a Barranquilla con Área Protegida. Nuevos servicios en casa como Toma de Muestras de Laboratorio a Domicilio.



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**



Alianzas con
establecimientos***



Emermédica
Odontológica****



Muestras de Laboratorio
a Domicilio*****



Asistencia al
Viajero

* 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.

***** Pagando tarifa preferencial. Inicialmente solo en Bogotá.



Oportunidad Emermédica Nacional 2017 - 2019 Acumulado Ene- Dic



- ➔ El indicador de oportunidad presenta una mejora del 1,02% en los últimos tres años.

Información Financiera

Balance General - Activo

EMERMEDICA S.A.
SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS
NIT 800.126.785-7
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
A 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

ACTIVOS	31 DE DICIEMBRE DE 2019	31 DE DICIEMBRE DE 2018	Variación Absoluta	Variación Relativa
Activos corrientes				
Deudores	13.385.663.661	11.692.612.177	1.693.051.484,92	14,5%
Efectivo y equivalentes a efectivo	6.013.674.074	11.062.496.991	- 5.048.822.917,26	-45,6%
Inventarios	449.355.424	294.603.124	154.752.299,65	52,5%
Total Activos Corrientes	19.848.693.159	23.049.712.292	- 3.201.019.133	-13,9%
Activos no corrientes				
Propiedades, planta y equipo	10.400.899.144	7.412.243.547	2.988.655.597,41	40,3%
Activos pagados por anticipado	564.569.212	688.317.594	- 123.748.381,59	-18,0%
Intangibles	2.037.855.723	1.228.504.167	809.351.555,71	65,9%
Total de los Activos no Corrientes	13.003.324.079	9.329.065.307	3.674.258.772	39,4%
TOTAL ACTIVOS	32.852.017.238	32.378.777.600	473.239.639	1,5%

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

* Fuente: Gerencia Financiera

Información Financiera

Balance General – Pasivo y Patrimonio

PASIVOS Y PATRIMONIO

Pasivos

Pasivos por derechos de uso inmueble	370.829.429		370.829.429,00	
Pasivos estimados y provisiones	5.023.442.236	5.747.206.603	- 723.764.367,12	-12,6%
Obligaciones laborales	4.227.443.365	3.844.560.172	382.883.193,79	10,0%
Cuentas por pagar	4.061.802.185	4.503.258.076	- 441.455.890,87	-9,8%
Proveedores	149.602.383	133.422.989	16.179.394,30	12,1%
Pasivos por impuestos	3.600.368.165	4.094.210.863	- 493.842.697,52	-12,1%
Total de los Pasivos corrientes	17.433.487.764	18.322.658.703	- 889.170.938	-4,9%

Pasivos a largo plazo

Pasivos por derecho de uso de inmuebles	580.426.627		580.426.627	
Total de los pasivos a largo plazo	580.426.627	-	580.426.627	

TOTAL PASIVOS

18.013.914.391	18.322.658.703	- 308.744.311	-1,7%
-----------------------	-----------------------	----------------------	--------------

Patrimonio

Capital suscrito y pagado	4.918.565.820,00	4.918.565.820	-	0,0%
Prima en colocación de acciones	3.853.544.230,00	3.853.544.230	-	0,0%
Reservas obligatorias	2.543.654.892,00	2.543.654.892	-	0,0%
Utilidad y/o pérdida del ejercicio	4.584.378.207	3.802.394.258	781.983.949,47	20,6%
Utilidades y/o pérdidas acumuladas	275.872.194,45	275.872.194	0,45	0,0%
Utilidades retenidas - Adopción por primera vez	-1.337.912.496,14	- 1.337.912.496	- 0,14	0,0%
Total Patrimonio	14.838.102.847	14.056.118.898	781.983.950	5,6%

Información Financiera

Estado de Resultados

EMERMEDICA S.A.
SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS
NIT 800.126.785-7
ESTADOS DE RESULTADOS
 POR LOS PERIODOS TERMINADOS A DIC 31/19 Y DIC 31/18
 (Cifras expresadas en pesos colombianos)

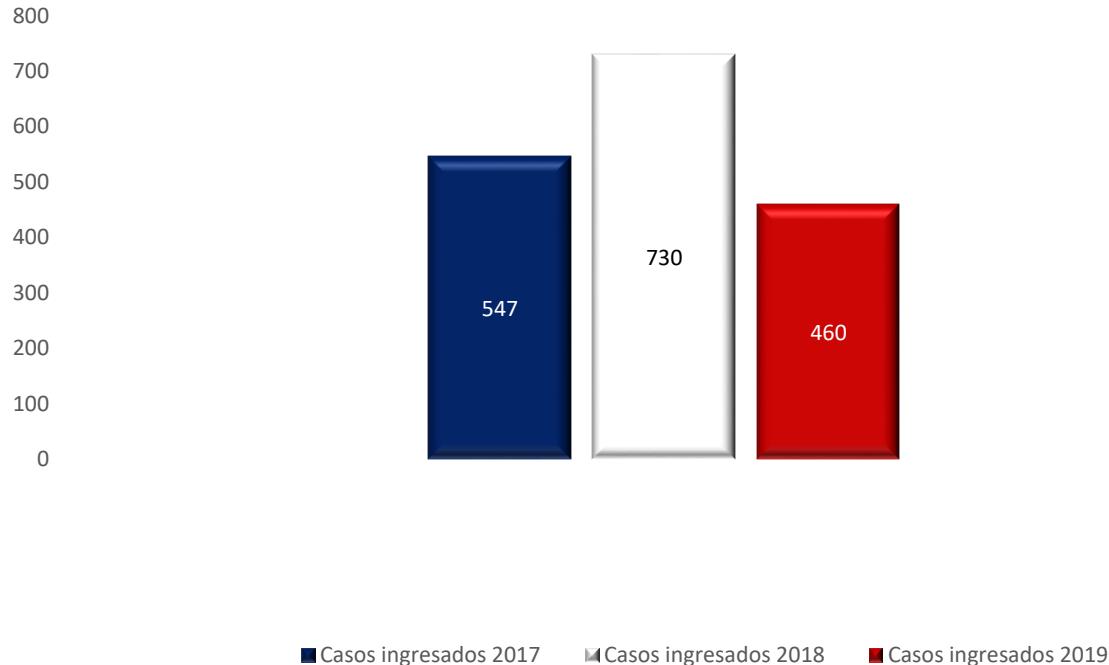
CONCEPTO	31 DE DICIEMBRE DE 2019	31 DE DICIEMBRE DE 2018	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos				
Ingresos brutos	99.843.628.670	94.275.070.084	5.568.558.586	5,9%
Devoluciones, rebajas y descuentos	364.761.541	76.496.566	288.264.975	376,8%
Ingresos netos	99.478.867.129	94.198.573.518	5.280.293.611	5,6%
Costo de servicios prestados	51.125.655.093	46.961.250.052	4.164.405.041	8,9%
Utilidad Bruta	48.353.212.036	47.237.323.466	1.115.888.570	2,4%
Gastos operacionales	37.849.659.932	35.233.953.733	2.615.706.200	7,4%
Gastos administración	17.839.760.846	17.160.301.322	679.459.525	4,0%
Gastos comerciales	20.009.899.086	18.073.652.411	1.936.246.675	10,7%
Utilidad operacional	10.503.552.104	12.003.369.733	(1.499.817.629)	-12,5%
Ingresos no operacionales	1.371.292.221	1.329.549.667	41.742.554	3,1%
Gastos no operacionales	2.008.090.472	2.557.047.704	(548.957.233)	-21,5%
Utilidad antes de provisión para impuesto de ren	9.866.753.854	10.775.871.696	(909.117.843)	-8,4%
Provisión para impuesto de renta	3.150.259.861	4.287.033.529	(1.136.773.668)	-26,5%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	6.716.493.993	6.488.838.167	227.655.825	3,5%

Ingresos de PQR's 2017-2018-2019



- 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.
- Para el año 2018 se recibieron, analizaron y respondieron 43,061 un 8,86% más del volumen recibido para el año 2019, pasando de un promedio por mes de 3.588 PQR en 2018 a 3.270 en el 2019.

Ingresos de PQR's 2017-2018-2019 - Vigilancia y Control

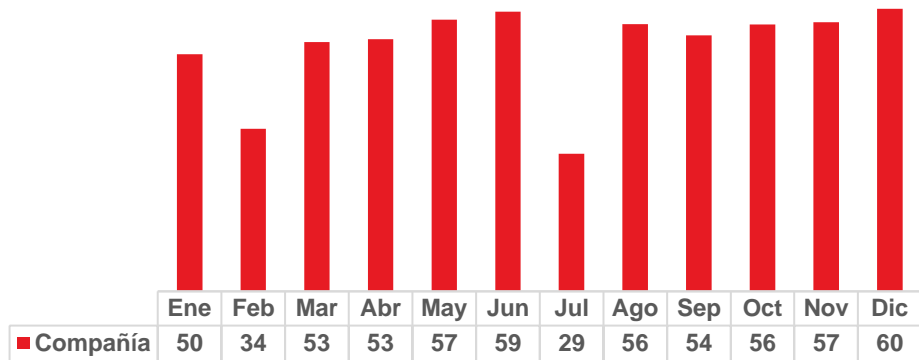


- Crecimiento del 19,20% en casos reportados por entes de de vigilancia y control para el año 2017 respecto al año anterior y para el año 2018 se presenta un incremento del 25,07% casos
- Para el año 2018 donde evidenciamos mayor ingresos de casos en el primer semestre con un promedio de (56) casos.

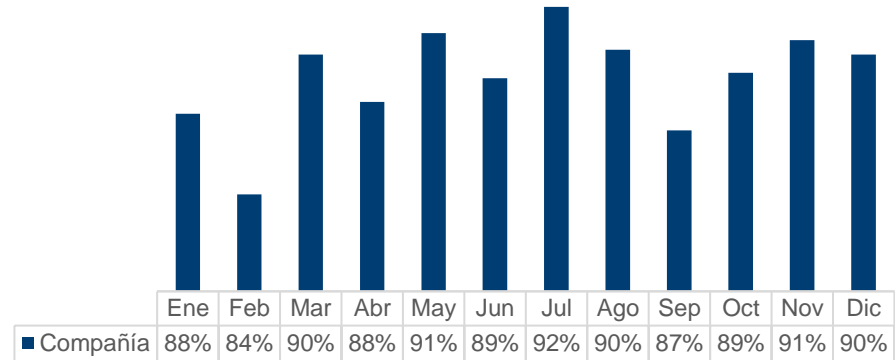
Satisfacción al Usuario

Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico

NPS COMPAÑÍA AÑO 2019



NSU COMPAÑÍA AÑO 2019



NSU: Objetivo 90%. Corresponde a la satisfacción del afiliado frente a la prestación del servicio, el usuario manifiesta el grado de complacencia que tiene con el producto o servicio. NPS: Objetivo 52, Net Promoter Score mide el grado de lealtad que tiene un usuario manifestada en la promoción de la marca a través de las recomendaciones.

NSU por Ciudad	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
Bogota D.C.	87%	82%	90%	92%	94%	92%	88%	88%	83%	83%	91%	89%
Medellin	91%	90%	93%	92%	89%	96%	96%	77%	83%	91%	89%	85%
Villavicencio	91%	98%	87%	97%	83%	95%	97%	93%	94%	95%	91%	97%
Bucaramanga	96%	84%	90%	89%	89%	94%	95%	90%	95%	81%	97%	91%
Cali	92%	96%	88%	86%	87%	88%	92%	94%	94%	100%	94%	91%
AXA	90%	97%	95%	80%	90%	92%	94%	97%	84%	97%	97%	87%
Neiva	92%	90%	94%	90%	96%	87%	100%	100%	93%	93%	89%	91%

Satisfacción al Usuario

Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico

NPS	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
Compañía	50	34	53	53	57	59	29	56	54	56	57	60
Naturales	55	45	59	58	62	62	66	58	60	56	63	58
Jurídicos	40	28	38	45	43	50	48	53	48	61	42	63

NSU	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
Compañía	88%	84%	90%	88%	91%	89%	92%	90%	87%	89%	91%	90%
Naturales	88%	87%	91%	91%	92%	92%	93%	89%	87%	89%	93%	92%
Jurídicos	83%	78%	83%	83%	87%	76%	90%	92%	85%	95%	84%	84%

NPS por Ciudad	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
Bogota D.C.	53	29	52	55	59	64	58	59	49	44	67	59
Medellin	42	68	66	66	58	67	70	44	44	62	30	52
Villavicencio	57	77	52	77	57	60	74	67	71	59	48	59
Bucaramanga	50	46	52	37	52	63	68	69	75	59	63	54
Cali	56	73	56	56	55	27	58	53	58	84	64	71
AXA	63	63	71	48	54	68	70	47	49	67	81	57
Neiva	77	51	79	60	84	52	88	81	93	62	69	62

NSU por Ciudad	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
Bogota D.C.	87%	82%	90%	92%	94%	92%	88%	88%	83%	83%	91%	89%
Medellin	91%	90%	93%	92%	89%	96%	96%	77%	83%	91%	89%	85%
Villavicencio	91%	98%	87%	97%	83%	95%	97%	93%	94%	95%	91%	97%
Bucaramanga	96%	84%	90%	89%	89%	94%	95%	90%	95%	81%	97%	91%
Cali	92%	96%	88%	86%	87%	88%	92%	94%	94%	100%	94%	91%
AXA	90%	97%	95%	80%	90%	92%	94%	97%	84%	97%	97%	87%
Neiva	92%	90%	94%	90%	96%	87%	100%	100%	93%	93%	89%	91%

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



- Fortalecimiento modelo de calidad central médica y experiencia al cliente.
- Ampliación de los medios de comunicación e interacción con el cliente mediante la participación ciudadana.
- Atención diferenciada en IVR para 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

