

Audiencia de Rendición de Cuentas

Informe de resultados: 2014

Agenda

- ≡ Reseña Histórica
- ≡ Atención médica pre-hospitalaria
 - Tiempo Promedio de arribo
 - Atenciones por tipo de clave
- ≡ Indicador de gestión presentando a la Super Salud
- ≡ Información Financiera
 - Balance general
 - Estados de resultado
- ≡ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
 - PQR's con relación a usuarios afiliados
- ≡ Satisfacción al usuario
- ≡ Planes de Mejoramiento

Reseña Histórica



Somos una compañía Colombiana líder en la prestación de servicios de Atención Médica Prehospitalaria, con trayectoria y experiencia desde 1.991.

Nuestro compromiso es llevar salud, tranquilidad y seguridad a todos nuestros afiliados a través de un servicio con los mejores estándares de calidad.



Reseña Histórica



- ❖ 1.995: La Superintendencia Nacional de Salud autoriza el funcionamiento bajo la Resolución No. 0763, como Servicio de Ambulancia Prepagado.
- ❖ 2.007: Apertura en la ciudad de Santiago de Cali (Valle del Cauca)
- ❖ 2.008: Apertura en la ciudad de Neiva (Huila) y municipio de Chía / Cundinamarca
- ❖ 2.008: Diciembre se obtiene la certificación de calidad ISO 9001 – 2008



Reseña Histórica



- 2.009: Apertura en la ciudad de Medellín (Antioquia).
- 2.010: Como complemento al servicio de atención médica pre-hospitalaria, se crea Emermédica Odontológica en Bogotá.
- En diciembre de 2010, el Grupo Axa Colpatria adquiere el 60% de las acciones de Emermédica.
- 2.011: Obtención de la Recertificación bajo la NTC-ISO9001 – 2008.
- 2.013: Apertura en las ciudades de Bucaramanga y Villavicencio y ampliación de cobertura en el municipio de Soacha.

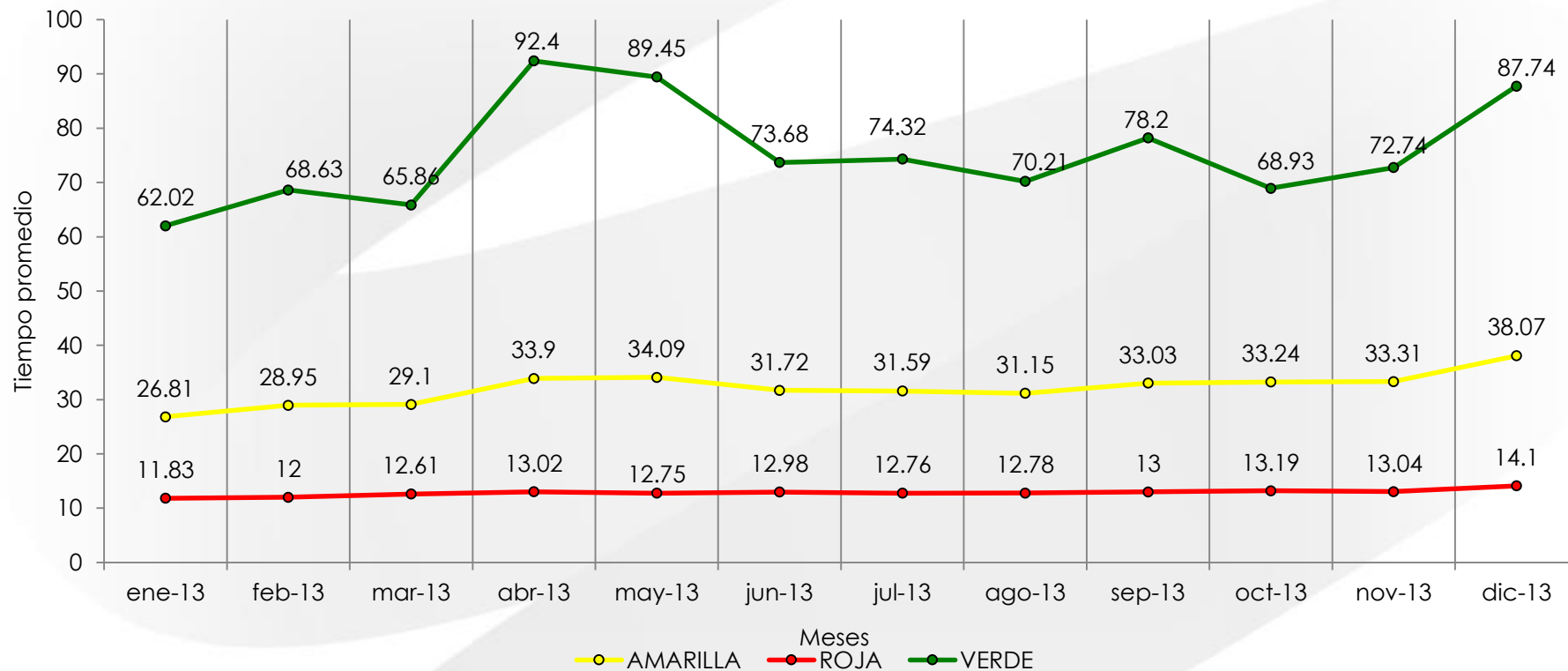


Agenda


- ≡ Reseña Histórica
- ≡ **Atención médica pre-hospitalaria**
 - Tiempo Promedio de arribo
 - Atenciones por tipo de clave
- ≡ Indicador de gestión presentando a la Super Salud
- ≡ Información Financiera
 - Balance general
 - Estados de resultado
- ≡ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
 - PQR's con relación a usuarios afiliados
- ≡ Satisfacción al usuario
- ≡ Planes de Mejoramiento

Atención médica pre-hospitalaria

Tiempo Promedio de arribo



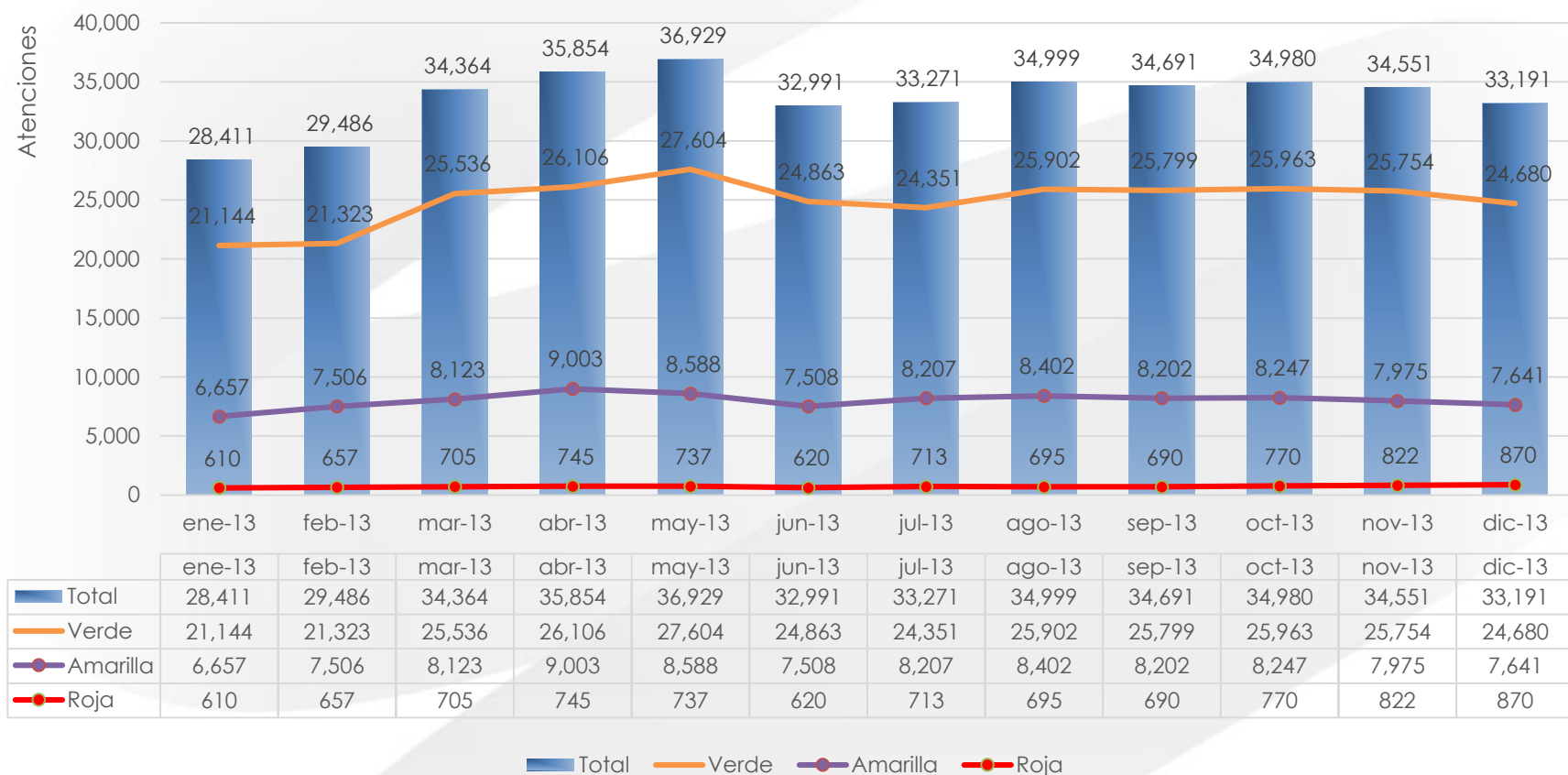
Arribo Promedio (min)	Clave	Promesa Servicio
75.3	Verde	120
32.0	Amarilla	45
12.8	Roja	20


 Abril y mayo presenta mayor siniestralidad considerando – entre otros aspectos –, por enfermedades respiratorias que generan picos de atención.



Atención médica pre-hospitalaria

Atenciones por tipo de clave



- En el 2013, atendimos 403.718 solicitudes de servicio a nivel nacional.
- Salvamos **103.321** vidas.
- Enero y Junio presenta disminución de atenciones debido a la temporada vacacional.



Agenda

- ≡ Reseña Histórica
- ≡ Atención médica pre-hospitalaria
 - Tiempo Promedio de arribo
 - Atenciones por tipo de clave
- ≡ **Indicador de gestión presentado a la Super Salud**
- ≡ Información Financiera
 - Balance general
 - Estados de resultado
- ≡ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
 - PQR's con relación a usuarios afiliados
- ≡ Satisfacción al usuario
- ≡ Planes de Mejoramiento

Indicador de Gestión presentado a la Super Salud

Tasa de mortalidad en menores de 5 años

Mes	Numerador	Denominador	Total en número
Enero	0	4004	0
Febrero	0	5444	0
Marzo	0	7781	0
Abril	0	7609	0
Mayo	0	7995	0
Junio	0	6802	0
Julio	0	5243	0
Agosto	0	5990	0
Septiembre	0	5859	0
Octubre	1*	5667	0,00018
Noviembre	0	6025	0
Diciembre	0	4772	0
TOTAL	1	73191	0,000001

Factor Poblacional : 100.000

Conversiones:

* Numerador: Número de muertes en menores de 5 años.

* Denominador: Número de pacientes menores de 5 años.

Nota: El Máximo aceptable dado por la Superintendencia Nacional de Salud, es de 310 muertes en menores de 5 años por 100.000 niños.

* Menor de 3 años fallecido en octubre (Bogotá), quien cursaba un tumor cerebral el cual le produjo insuficiencia respiratoria aguda la cual lo llevo a la muerte.



Indicador de Gestión presentado a la Super Salud

Tasa de mortalidad en menores de 5 años

Mes	Numerador	Denominador	Total en número
Enero	0	3895	0
Febrero	0	5448	0
Marzo	0	7860	0
Abril	0	6785	0
Mayo	0	7458	0
Junio	0	6419	0
Julio	0	5763	0
Agosto	0	6661	0
Septiembre	0	7190	0
Octubre	0	6429	0
Noviembre	0	6607	0
Diciembre	0	5154	0
TOTAL	0	75669	0

Factor Poblacional : 100.000

Conversiones:

* Numerador: Número de muertes en menores de 5 años en el mes.

* Denominador: Número de pacientes menores de 5 años atendidos en el mes.

***Nota:** El Máximo aceptable dado por la Superintendencia Nacional de Salud, es de 310 muertes en menores de 5 años por 100.000 niños.*

No se presentaron fallecimientos de menores de 5 años en el año 2014



Agenda

- ≡ Reseña Histórica
- ≡ Atención médica pre-hospitalaria
 - Tiempo Promedio de arribo
 - Atenciones por tipo de clave
- ≡ Indicador de gestión presentando a la Super Salud
- ≡ **Información Financiera**
 - Balance general
 - Estados de resultado
- ≡ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
 - PQR's con relación a usuarios afiliados
- ≡ Satisfacción al usuario
- ≡ Planes de Mejoramiento

Información Financiera

Balance general - Activos

Activos	Notas	31 de Diciembre De: 2013	31 de Diciembre De: 2012	Variación Absoluta	Variación Relativa
Activos corrientes					
Disponible	3	\$ 13.631.784.731	\$ 5.032.541.902	\$ 8.599.242.829	170,87%
Inversiones	4	-	6.098.167.977	- 6.098.167.977	-100,00%
Deudores	5	6.288.243.118	5.008.975.585	1.279.267.533	25,54%
Total de los activos corrientes		19.920.027.849	16.139.685.464	3.780.342.385	23,42%
Inversiones en sociedades	4	25.473.808	25.473.808	0	0,00%
Diferidos	6	780.171.643	3.569.275.892	(2.789.104.249)	-78,14%
Propiedades planta y equipo (neto)	7	2.528.521.558	2.070.934.420	457.587.138	22,10%
Intangibles	8	974.515.921	1.456.979.149	(482.463.228)	-33,11%
		4.308.682.930	7.122.663.269	-2.813.980.339	-39,51%
Total de los activos		\$ 24.228.710.779	\$ 23.262.348.733	\$ 966.362.046	4,15%

Cifras expresadas en pesos colombianos

* Fuente: Gerencia Financiera y Administrativa



Información Financiera

Balance general – Pasivos y Patrimonio

Pasivos y Patrimonio					
Pasivos corrientes					
Proveedores	10	872.465.249	746.328.618	\$ 126.136.630	16,90%
Cuentas por pagar	11	1.192.397.780	960.888.570	231.509.210	24,09%
Impuestos, gravámenes y tasas	12	2.532.144.254	2.450.328.291	81.815.963	3,34%
Obligaciones Laborales	14	2.267.707.157	1.903.422.113	364.285.044	19,14%
Pasivos Estimados y Otros Pasivos	15	4.159.509.235	3.245.463.092	914.046.143	28,16%
Total de los pasivos corrientes		<u>11.024.223.675</u>	<u>9.306.430.684</u>	<u>1.717.792.991</u>	<u>18,46%</u>
Total de los pasivos		<u>11.024.223.675</u>	<u>9.306.430.684</u>	<u>1.717.792.991</u>	<u>18,46%</u>
Patrimonio (ver estado adjunto)	16	<u>12.967.974.083</u>	<u>13.817.812.851</u>	<u>-849.838.768</u>	<u>-6,15%</u>
Capital Suscrito y Pagado	\$	4.918.565.820	\$ 4.918.565.820	\$ -	0,00%
Prima en Colocación de Acciones		3.853.544.230	3.853.544.230	-	0,00%
Reservas Obligatorias		2.543.654.892	2.250.304.547	293.350.345	13,04%
Reservas Estatutarias		-	-	-	0,00%
Utilidad y/o Perdida del Ejercicio		1.888.722.162	1.710.001.977	178.720.185	10,45%
Utilidades y/o Perdidas Acumuladas		-	1.223.501.475	- 1.223.501.475	-100,00%
Total Patrimonio		<u>13.204.487.105</u>	<u>13.955.918.049</u>	<u>- 751.430.945</u>	<u>-5,38%</u>
Total de los pasivos y del patrimonio		<u>\$ 24.228.710.779</u>	<u>\$ 23.262.348.733</u>	<u>\$ 966.362.046</u>	<u>4,15%</u>
Cuentas de Orden Deudoras de control	23	<u>1.139.995.000</u>	<u>1.139.995.000</u>	<u>-</u>	<u>0,00%</u>
Cuentas de Orden Deudoras de control por Contra	23	<u>1.139.995.000</u>	<u>1.139.995.000</u>	<u>-</u>	<u>0,00%</u>

Cifras expresadas en pesos colombianos

* Fuente: Gerencia Financiera y Administrativa



Información Financiera

Estados de resultado

Descripción	Nota s	31 de Diciembre De: 2013	31 de Diciembre De: 2012	Variación Absoluta	Variación Relativa	Margen
Ingresos Brutos		\$ 27.461.329.582	\$ 23.056.691.677	\$ 4.404.637.905	19,10%	
Devoluciones Rebajas y Descuentos		108.819.143	84.637.098	24.182.045	28,57%	
Ingresos Netos	17	27.352.510.439	22.972.054.579	4.380.455.860	19,07%	
Costo Servicios Prestados	18	13.376.414.955	11.068.000.658	2.308.414.297	20,86%	48,90%
Utilidad Bruta		13.976.095.484	11.904.053.921	2.072.041.563	17,41%	51,10%
Gastos Operacionales		10.638.708.649	8.811.246.560	1.827.462.088	20,74%	38,89%
Gastos Administración	19	5.589.925.952	5.607.491.923	- 17.565.971	-0,31%	20,44%
Gastos Comercial	20	5.048.782.696	3.203.754.637	1.845.028.060	57,59%	18,46%
Utilidad Operacional		3.337.386.836	3.092.807.361	244.579.475	7,91%	12,20%
Ingresos No Operacionales	21	333.120.832	313.685.894	19.434.937	6,20%	1,22%
Gastos No Operacionales	22	631.956.484	620.193.571	11.762.913	1,90%	2,31%
Utilidad Antes de Provisión Para Impuesto Sobre la Renta		3.038.551.183	2.786.299.684	252.251.500	9,05%	11,11%
Provisión Para Impuesto Sobre la Renta	13	1.149.829.021	1.076.297.707	73.531.314	6,83%	4,20%
Utilidad del Ejercicio		\$ 1.888.722.162	\$ 1.710.001.977	\$ 178.720.185	10,45%	6,91%
Utilidad Neta por Acción		0,38	0,35			

Cifras expresadas en pesos colombianos

* Fuente: Gerencia Financiera y Administrativa

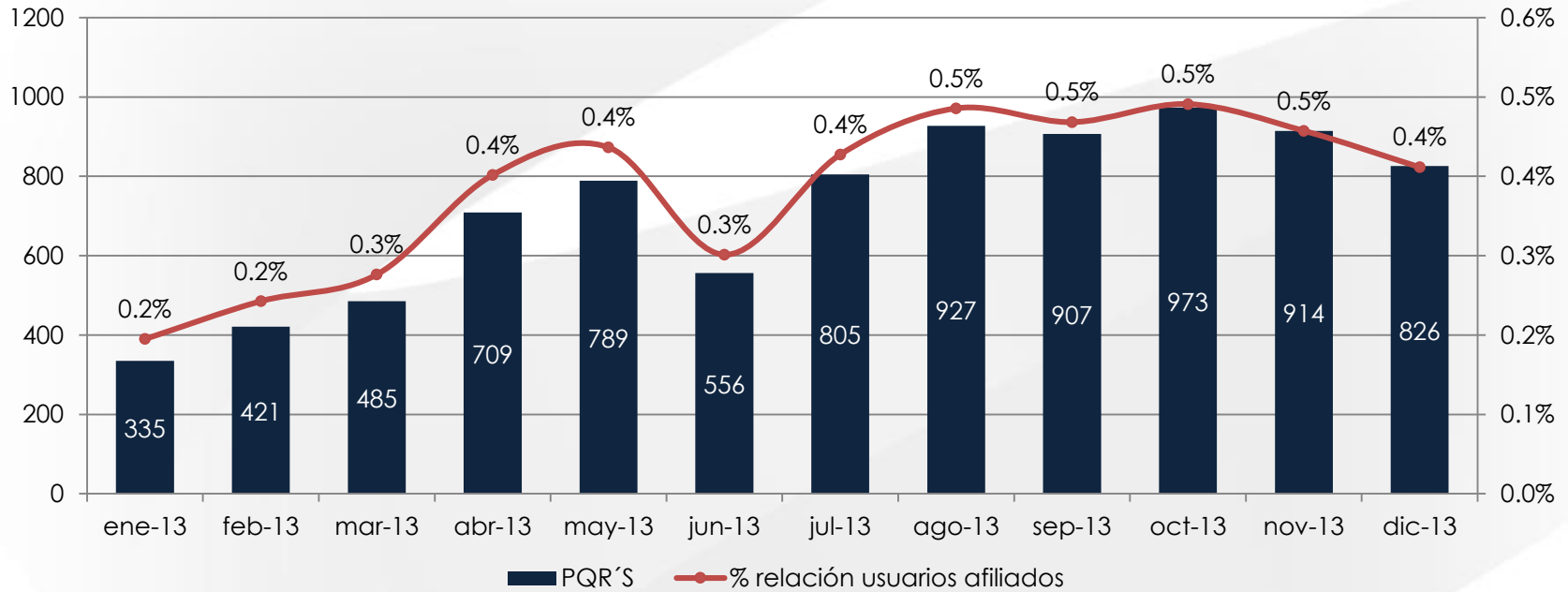


Agenda

- ≡ Reseña Histórica
- ≡ Atención médica pre-hospitalaria
 - Tiempo Promedio de arribo
 - Atenciones por tipo de clave
- ≡ Indicador de gestión presentando a la Super Salud
- ≡ Información Financiera
 - Balance general
 - Estados de resultado
- ≡ **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**
 - PQR's con relación a usuarios afiliados
- ≡ Satisfacción al usuario
- ≡ Planes de Mejoramiento

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

PQR's con relación a usuarios afiliados

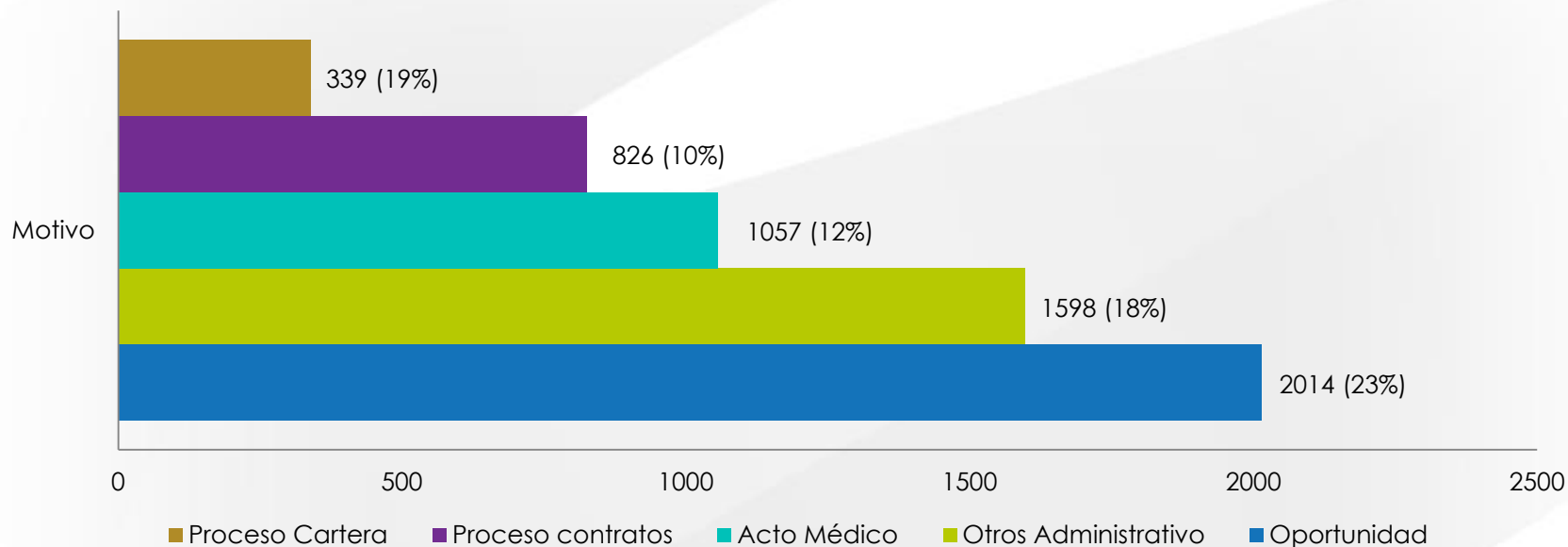


- En el 2013 se recibieron, analizaron y respondieron 8.647 PQR's, que corresponden a un 0,4% con relación a los usuarios afiliados.



Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Top 5 de PQR's



* Fuente: Dirección de Servicio al Cliente

- El 11% corresponde a reclamos en oportunidad, 1.4% otros temas administrativos y financieros, 1.2% acto médico, 0.4% proceso de contratos y 0.7% proceso de cartera.

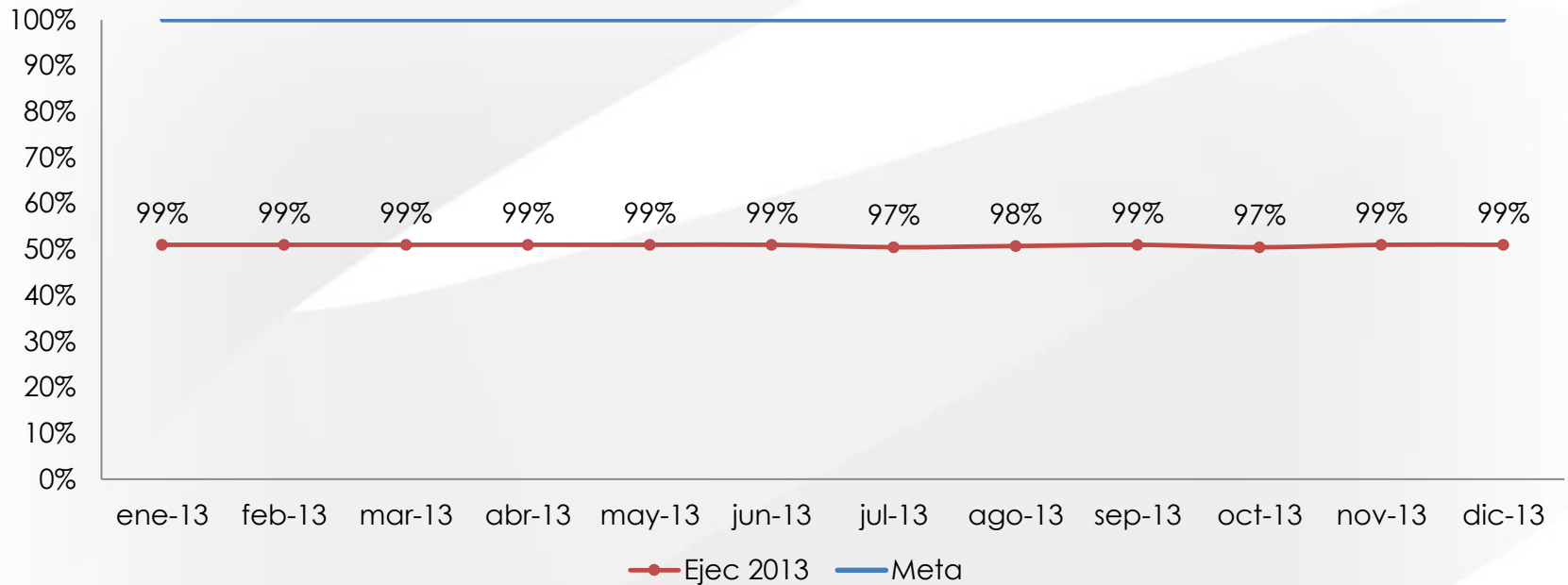


Agenda

- ≡ Reseña Histórica
- ≡ Atención médica pre-hospitalaria
 - Tiempo Promedio de arribo
 - Atenciones por tipo de clave
- ≡ Indicador de gestión presentando a la Super Salud
- ≡ Información Financiera
 - Balance general
 - Estados de resultado
- ≡ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
 - PQR's con relación a usuarios afiliados
- ≡ **Satisfacción al usuario**
- ≡ Planes de Mejoramiento

Encuestas de satisfacción al usuario

Cliente natural



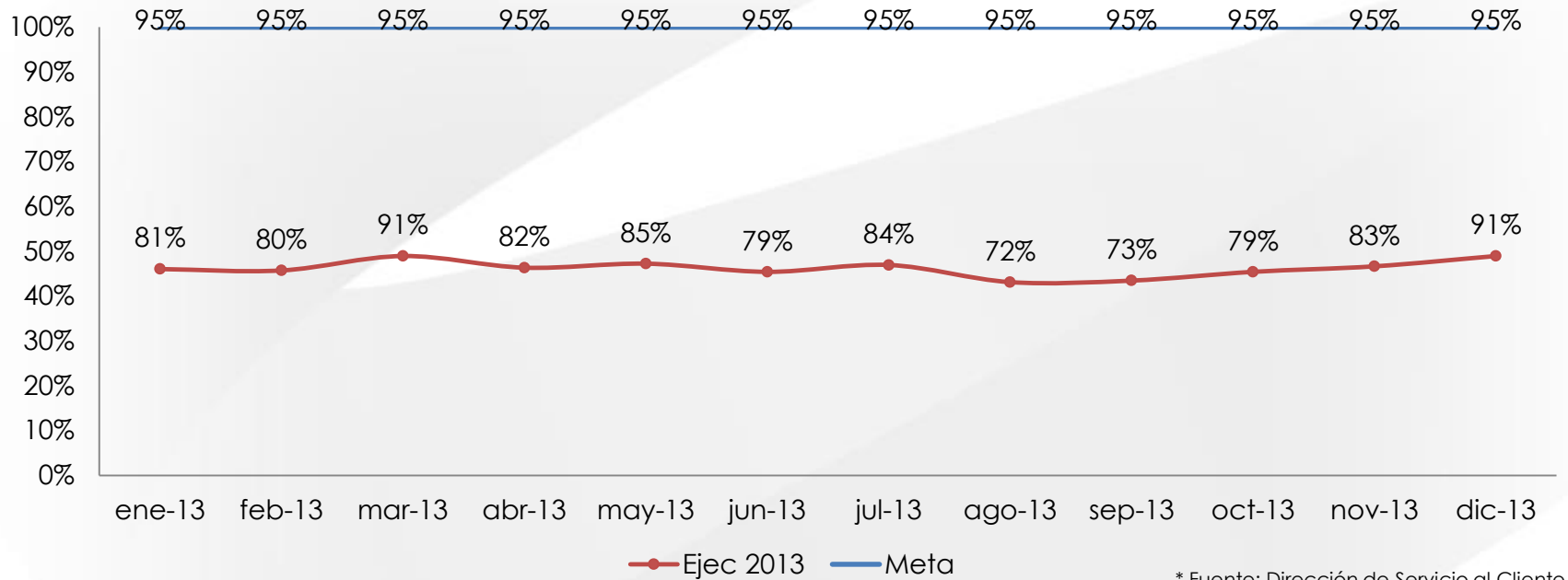
* Fuente: Dirección de Servicio al Cliente

- El promedio de la satisfacción del usuario natural fue del 99% en el 2013.
- A partir de agosto se cambia la metodología de la encuesta, la cual permite medir la satisfacción por ciudad y atributos en dos momentos de verdad: la solicitud del servicio y la atención en el sitio.



Encuestas de satisfacción al usuario

Cliente jurídico



* Fuente: Dirección de Servicio al Cliente

- El promedio de la satisfacción del usuario jurídico fue del 82% en el 2013.
- Esta encuesta se realiza en las visitas de acompañamiento y mide la satisfacción de los procesos Administrativos, Comerciales y Operativos.



Agenda

- ≡ Reseña Histórica
- ≡ Atención médica pre-hospitalaria
 - Tiempo Promedio de arribo
 - Atenciones por tipo de clave
- ≡ Indicador de gestión presentando a la Super Salud
- ≡ Información Financiera
 - Balance general
 - Estados de resultado
- ≡ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
 - PQR's con relación a usuarios afiliados
- ≡ Satisfacción al usuario
- ≡ **Planes de Mejoramiento**

Planes de Mejoramiento

- Lanzamiento del nuevo portal web .
- Nuevo servicio de orientación médica virtual y chat en línea.
- Se inició el Proyecto de asignación automática de recursos en Bogotá, el cual busca optimizar los tiempos de respuesta, considerando la zona y el tipo de recurso.
- Se inicia el proyecto de envío de mensajes de textos en Bogotá, para las solicitudes de servicio: Indicaciones prearribo e información de la tripulación.
- Se refuerza la operación Aliados en las zonas de Calle 80, Fontibon y Castilla de Bogotá.
- Se fortalece el recurso humano en procesos de planeación y control de la operación.
- Ampliación de las flotas (ambulancias y carros), así como el recurso humano para la atención en sitio.
- Se amplió el recurso para el “Plan Camilla”
- Apertura de las sucursales en Bucaramanga y Villavicencio.
- Se crea la Dirección de Conservación de Clientes, la cual busca generar e implementar estrategias de fidelización.





www.lememedical.com.co

