

# Audiencia de Rendición de Cuentas

## Resultados: Enero a Diciembre de 2016

Bogotá D.C, Diciembre 15 de 2017



## 1. Reseña Histórica

## 2. Atención Médica Pre hospitalaria

- Tiempo promedio de arribo
- Atenciones por tipo de clave

## 3. Información Financiera

- Balance general
- Estado de resultados

## 4. PQRS – Experiencia al Cliente

- PQR's con relación a usuarios afiliados y atenciones
- Top 5 de PQRSF

## 5. Pediatría Bogotá

## 6. Satisfacción al usuario

- Indicador de Satisfacción Usuario Natural
- Indicador de Satisfacción Usuario Jurídico

## 7. Planes de mejoramiento



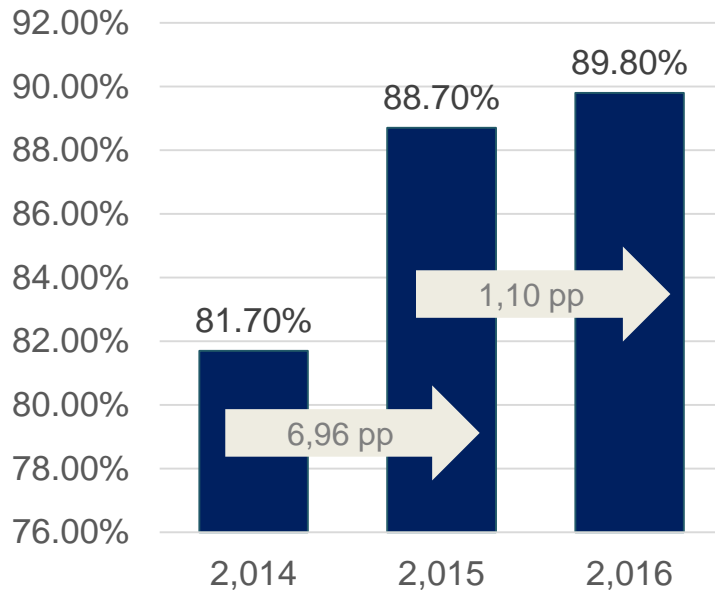
Somos una compañía Colombiana líder en la prestación de servicios de Atención Médica Prehospitalaria, con trayectoria y experiencia desde 1.991, nuestro compromiso es llevar salud, tranquilidad y seguridad a todos nuestros afiliados a través de un servicio con los mejores estándares de calidad.

- 1.995: La Superintendencia Nacional de Salud autoriza el funcionamiento bajo la Resolución No. 0763, como Servicio de Ambulancia Prepagado.
- 7. : Apertura en la ciudad de Santiago de Cali (Valle del Cauca)
- 8. : Apertura en la ciudad de Neiva (Huila) y municipio de Chía / Cundinamarca
- 9.: Diciembre se obtiene la certificación de calidad ISO 9001 – 2008
- 9.: Apertura en la ciudad de Medellín
- 2.010: Como complemento al servicio de atención medica 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.

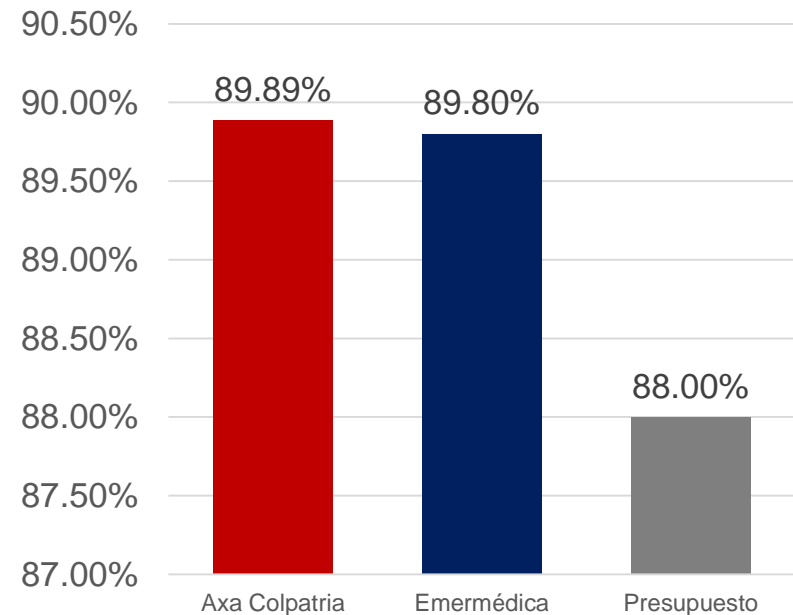


1. Reseña Histórica
- 2. Atención Médica Pre hospitalaria**
  - Tiempo promedio de arribo
  - Atenciones por tipo de clave
3. Información Financiera
  - Balance general
  - Estado de resultados
4. PQRS – Experiencia al Cliente
  - PQR´s con relación a usuarios afiliados y atenciones
  - Top 5 de PQRSF
5. Pediatría Bogotá
6. Satisfacción al usuario
  - Indicador de Satisfacción Usuario Natural
  - Indicador de Satisfacción Usuario Jurídico
7. Planes de mejoramiento

## Oportunidad Nacional 2014 - 2016 Acumulado Ene- Dic



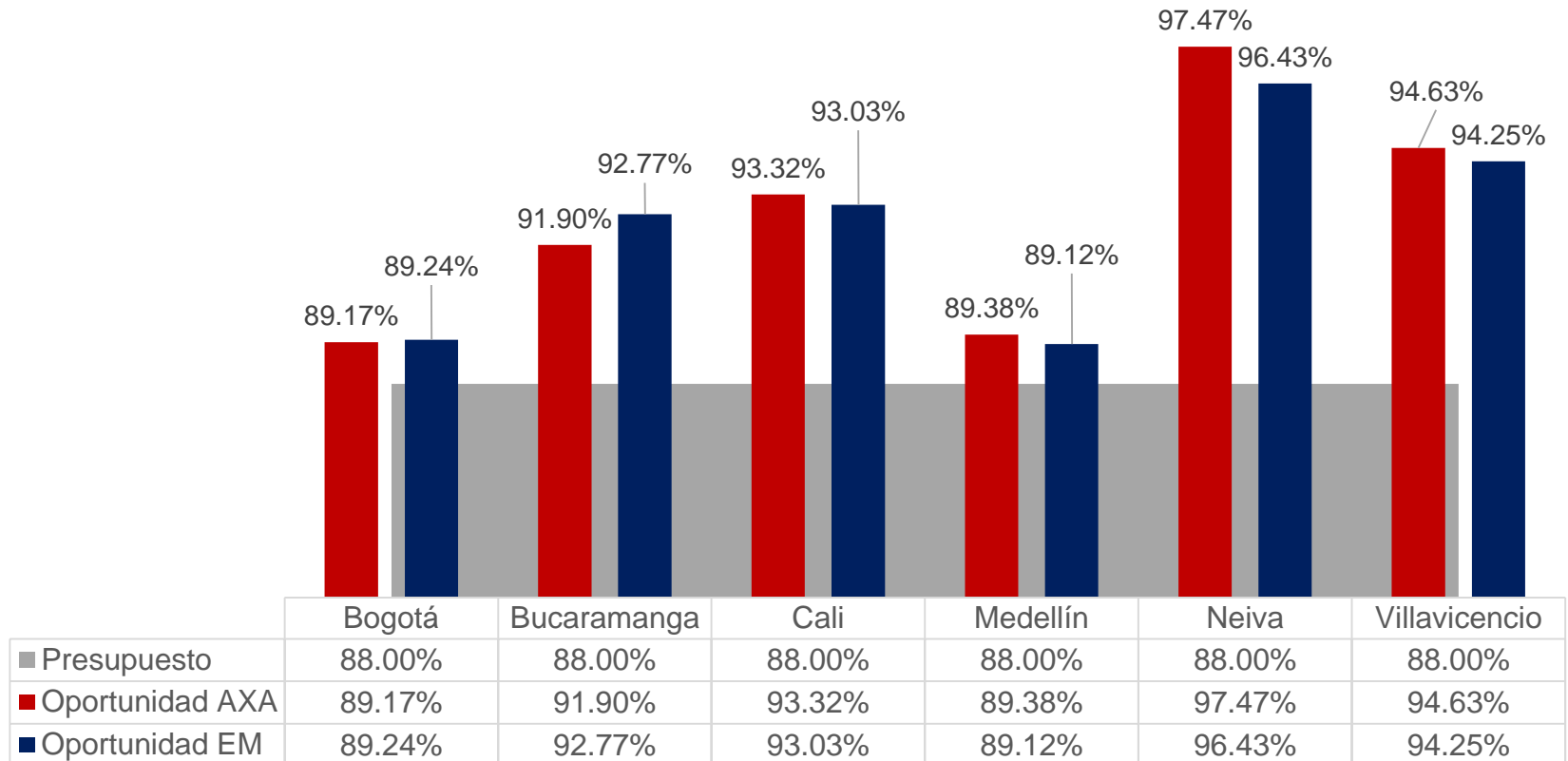
## Oportunidad Nacional 2016



- ➔ El indicador de oportunidad presenta una mejora de 8.1 puntos porcentuales en los últimos tres años.
- ➔ Cumplimiento Oportunidad 102,15% Canal Colpatría ( 1,89 pts sobre la meta)
- ➔ Cumplimiento Oportunidad 102,05% Emermédica (1,80 pts sobre la meta)

# Indicadores Oportunidad – Ciudades

## Consolidado ciudades – Acumulado Diciembre



- ➔ Cumplimiento Oportunidad ciudades Canal Colpatría
  - Bog:101,33% / Med:101,57% / Clo:106,04% / Bga:104,43% / Nva:110,76% / Vvo:107,53%
- ➔ Cumplimiento Oportunidad ciudades Canal Emermédica
  - Bog:101,41% / Med:101,28% / Clo:105,71% / Bga:105,42% / Nva:109,58% / Vvo:107,11%

1. Reseña Histórica
2. Atención Médica Pre hospitalaria
  - Tiempo promedio de arribo
  - Atenciones por tipo de clave
- 3. Información Financiera**
  - Balance general
  - Estado de resultados
4. PQRS – Experiencia al Cliente
  - PQR´s con relación a usuarios afiliados y atenciones
  - Top 5 de PQRSF
5. Pediatría Bogotá
6. Satisfacción al usuario
  - Indicador de Satisfacción Usuario Natural
  - Indicador de Satisfacción Usuario Jurídico
7. Planes de mejoramiento



## Balance General - Activo

**SITUACIÓN FINANCIERA**  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015  
 (Cifras expresadas en Pesos Colombianos)

<b>ACTIVOS</b>	<b>31 DE DICIEMBRE DE 2016</b>	<b>31 DE DICIEMBRE DE 2015</b>	<b>Variación Absoluta</b>	<b>Variación Relativa</b>
<b>Activos Corrientes</b>				
Cuentas Por Cobrar	12.632.929.587	11.694.495.563	938.434.024	8,02%
Efectivo y Equivalentes Al Efectivo	14.219.153.705	12.326.907.746	1.892.245.959	15,35%
Inventarios	174.722.939	136.965.370	37.757.569	27,57%
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>27.026.806.231</b>	<b>24.158.368.678</b>	<b>2.868.437.553</b>	<b>11,87%</b>
<b>Activos No Corrientes</b>				
Propiedades, Planta y Equipo	5.788.556.115	6.037.319.624	(248.763.509)	-4,12%
Activos pagados por anticipado (seguros)	413.507.150	180.066.652	233.440.499	129,64%
Intangibles	89.674.233	231.223.291	(141.549.058)	-61,22%
Inversiones	25.473.808	25.473.808	-	0,00%
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>6.317.211.306</b>	<b>6.474.083.375</b>	<b>(156.872.068)</b>	<b>-2,42%</b>
<b>Total de los Activos</b>	<b>33.344.017.537</b>	<b>30.632.452.054</b>	<b>2.711.565.484</b>	<b>8,85%</b>

## Balance general – Pasivo y Patrimonio

**SITUACIÓN FINANCIERA**  
 A 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015  
 (Cifras expresadas en Pesos Colombianos)

ACTIVOS	31 DE DICIEMBRE DE 2016	31 DE DICIEMBRE DE 2015	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>				
<b>Pasivos Corrientes</b>				
Pasivos Estimados y Provisiones	7.133.594.615	9.527.903.126	(2.394.308.510)	-25,13%
Obligaciones Laborales	3.731.982.015	3.235.640.832	496.341.182	15,34%
Cuentas Por Pagar	4.831.171.967	2.957.925.228	1.873.246.739	63,33%
Proveedores	404.984.142	1.792.029.997	(1.387.045.855)	-77,40%
Pasivos Por Impuestos	6.209.805.360	1.627.732.943	4.582.072.416	281,50%
Obligaciones Financieras	1	169.609.463	(169.609.462)	-100,00%
<b>Total de los Pasivos Corrientes</b>	<b>22.311.538.099</b>	<b>19.310.841.589</b>	<b>3.000.696.510</b>	<b>15,54%</b>
<b>Total de los Pasivos</b>	<b>22.311.538.099</b>	<b>19.310.841.589</b>	<b>3.000.696.510</b>	<b>15,54%</b>
<b>PATRIMONIO (VER ESTADO ADJUNTO)</b>				
Capital Suscrito y Pagado	4.918.565.820	4.918.565.820	-	0,00%
Prima en Colocacion de Acciones	3.853.544.230	3.853.544.230	-	0,00%
Reservas Obligatorias	2.543.654.892	2.543.654.892	-	0,00%
Reservas Estatutarias	-	0	-	0,00%
Utilidad y/o Perdida Del Ejercicio	1.054.626.992	1.343.758.018	(289.131.026)	-21,52%
Utilidades y/o Perdidas Acumuladas	(0)	-0	(0)	13100,00%
Utilidades Retenidas - Adpoción por Primera Vez	(1.337.912.496)	-1.337.912.496	-	0,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>11.032.479.438</b>	<b>11.321.610.464</b>	<b>(289.131.026)</b>	<b>-2,55%</b>
<b>TOTAL DE LOS PASIVOS Y DEL PATRIMONIO</b>	<b>33.344.017.537</b>	<b>30.632.452.053</b>	<b>2.711.565.483</b>	<b>8,85%</b>

## Estado de resultados

### ESTADO DE RESULTADOS

POR EL PERIODO TERMINADO DEL 1 JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

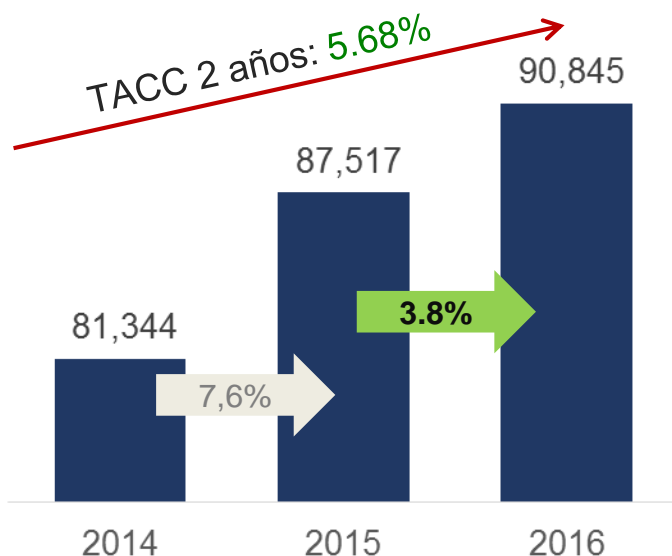
(Cifras expresadas en Pesos Colombianos)

Descripción	31 DE DICIEMBRE DE 2016	31 DE DICIEMBRE DE 2015	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos Brutos	42.727.905.133	39.786.091.184	2.941.813.949	7,39%
Devoluciones Rebajas y Descuentos	0	2.202.623.375	-2.202.623.375	-100,00%
Ingresos Netos	<b>42.727.905.133</b>	<b>37.583.467.809</b>	<b>5.144.437.324</b>	<b>13,69%</b>
Costo Servicios Prestados	21.927.688.383	19.607.548.492	2.320.139.891	11,83%
Utilidad Bruta	<b>20.800.216.750</b>	<b>17.975.919.317</b>	<b>2.824.297.433</b>	<b>15,71%</b>
Gastos Operacionales	14.367.093.866	15.311.298.610	-944.204.745	-6,17%
Gastos Administracion	5.360.908.700	7.599.438.701	-2.238.530.002	-29,46%
Gastos Comercial	9.006.185.166	7.711.859.909	1.294.325.257	16,78%
Utilidad Operacional	<b>6.433.122.885</b>	<b>2.664.620.707</b>	<b>3.768.502.178</b>	<b>141,43%</b>
Ingresos No Operacionales	1.599.354.373	374.662.941	1.224.691.431	326,88%
Gastos No Operacionales	4.764.523.645	953.230.867	3.811.292.779	399,83%
Utilidad Antes de Provisión Para Impuesto Sobre la Renta	<b>3.267.953.612</b>	<b>2.086.052.781</b>	<b>1.181.900.831</b>	<b>56,66%</b>
Provisión Para Impuesto Sobre la Renta y CREE	2.213.326.620	742.294.763	1.471.031.857	198,17%
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>1.054.626.992</b>	<b>1.343.758.018</b>	<b>-289.131.026</b>	<b>-21,52%</b>

# Afiliados netos: 87.6% a diciembre

La producción en afiliados frente al presupuesto es del 89,7% (TACC 2 años: 4,34%)

## Canal Emermédica: 92,4% a octubre



### ➔ Refuerzo en estructura comercial frente a 2015:

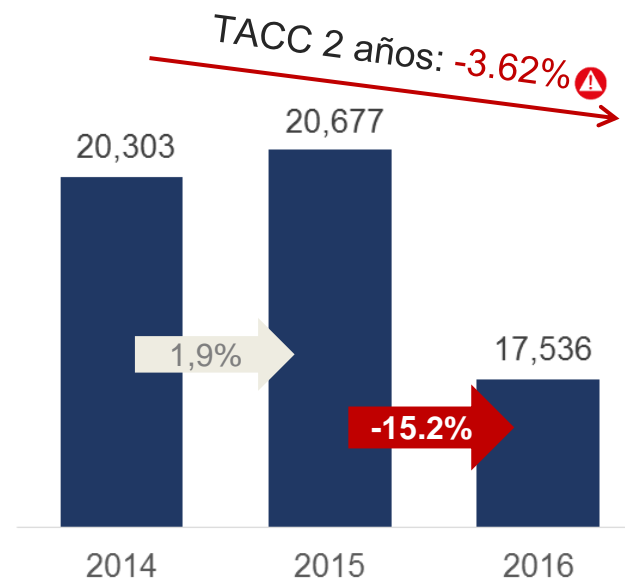
- ➔ Asesores: +20,5% (331 → 399 = +68)
- ➔ Directores:

Ciudad	2014	2015	2016
Bog	6	9	12*
Cal	1	1	2*
Med	1	1	2*
Vvo	1	1	2*
Otras	2	2	2
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>20</b>

+27,27%    +42,86%

\* Implementación en T4 2016

## Canal Axa Colpatría: 77,7%

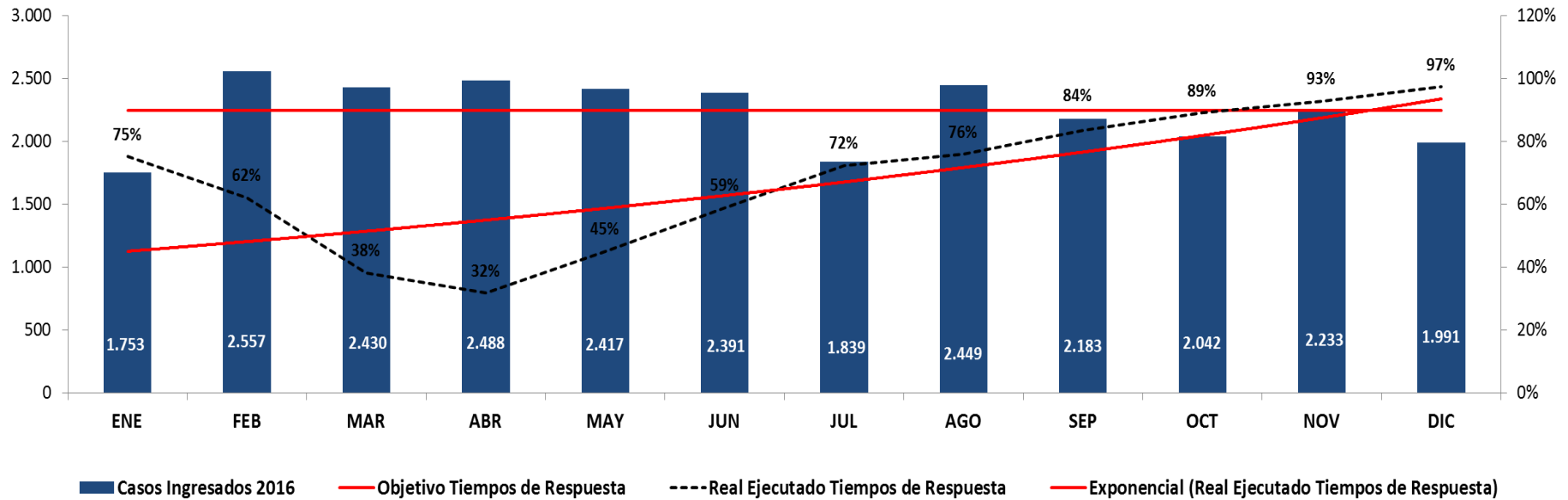


### ➔ Decrecimiento por subcanal:

1. Reseña Histórica
2. Atención Médica Pre hospitalaria
  - Tiempo promedio de arribo
  - Atenciones por tipo de clave
3. Información Financiera
  - Balance general
  - Estado de resultados
- 4. PQRS – Experiencia al Cliente**
  - PQR´s con relación a usuarios afiliados y atenciones
  - Top 5 de PQRSF
5. Pediatría Bogotá
6. Satisfacción al usuario
  - Indicador de Satisfacción Usuario Natural
  - Indicador de Satisfacción Usuario Jurídico
7. Planes de mejoramiento

# PQRSF – Experiencia al Cliente

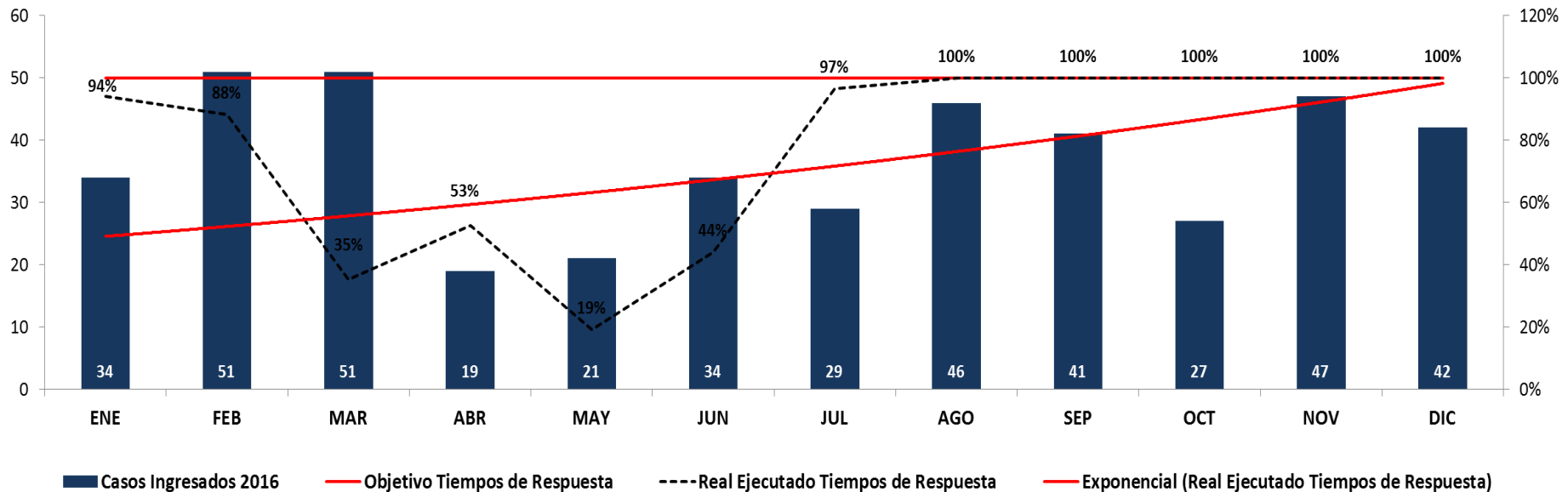
## Ingresos de PQR's 2016



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>Real Ejecutado Tiempos de Respuesta</b>	75%	62%	38%	32%	45%	59%	72%	76%	84%	89%	93%	97%
<b>Objetivo Tiempos de Respuesta</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
<b>Casos Ingresados 2016</b>	1.753	2.557	2.430	2.488	2.417	2.391	1.839	2.449	2.183	2.042	2.233	1.991

- Para el año 2016 se recibieron, analizaron y respondieron 26.773 un 25% más del volumen recibido para el año 2015, pasando de un promedio por mes de 1.790 PQR en 2015 a 2.231 en el 2016.
- Mejoramiento en procesos permite generar una tendencia de mejora en tiempos de respuesta a nuestros afiliados siendo más evidente esta sobre el segundo semestre del año.

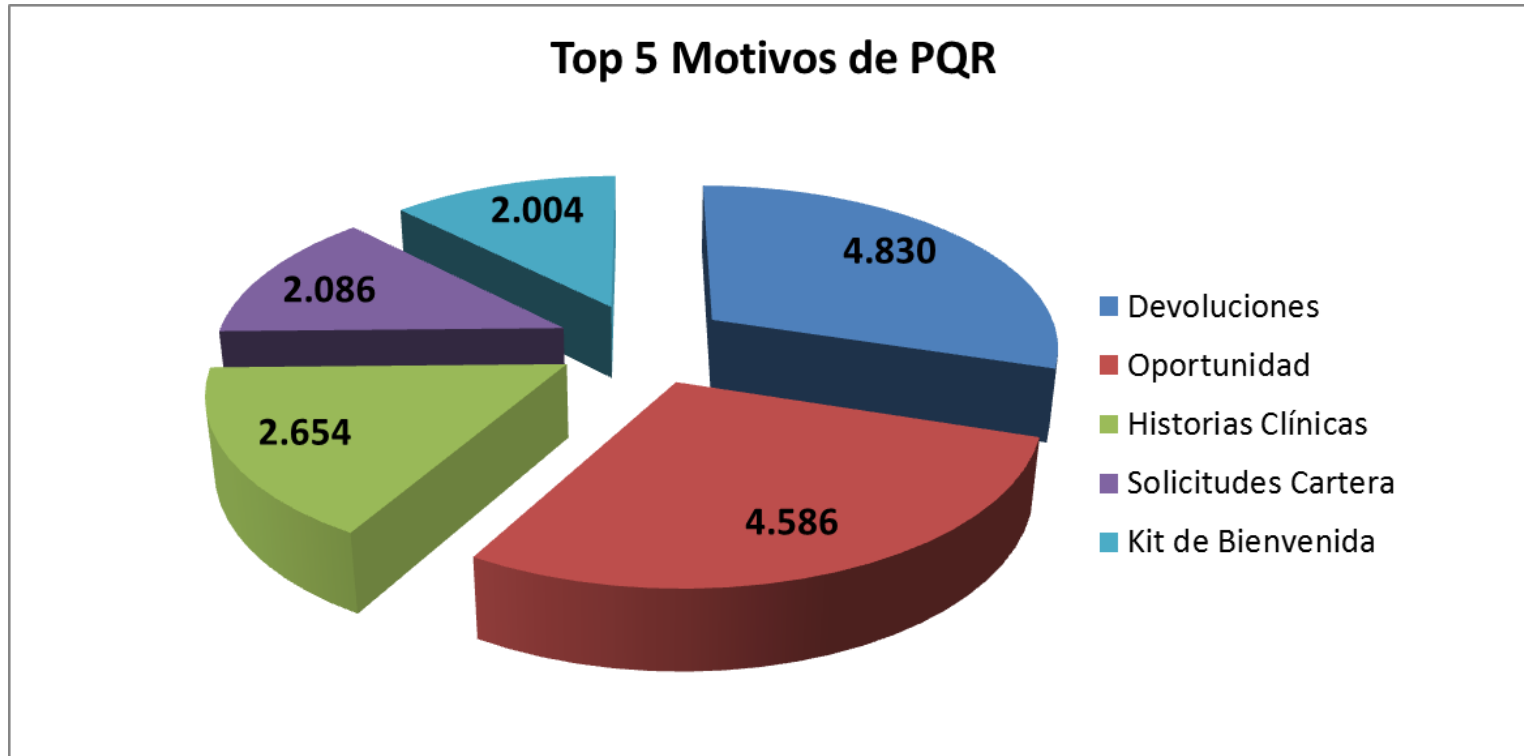
## Ingresos de PQR's por mes - Vigilancia y Control



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>Real Ejecutado Tiempos de Respuesta</b>	94%	88%	35%	53%	19%	44%	97%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Tiempos de Respuesta</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Casos Ingresados 2016</b>	34	51	51	19	21	34	29	46	41	27	47	42

- Crecimiento del 36% en casos reportados por entes de de vigilancia y control para el año 2016 cerrando con 442 casos.
- Mejora en los tiempos de respuesta para el segundo semestre estabilizando el indicador de acuerdo al objetivo establecido.

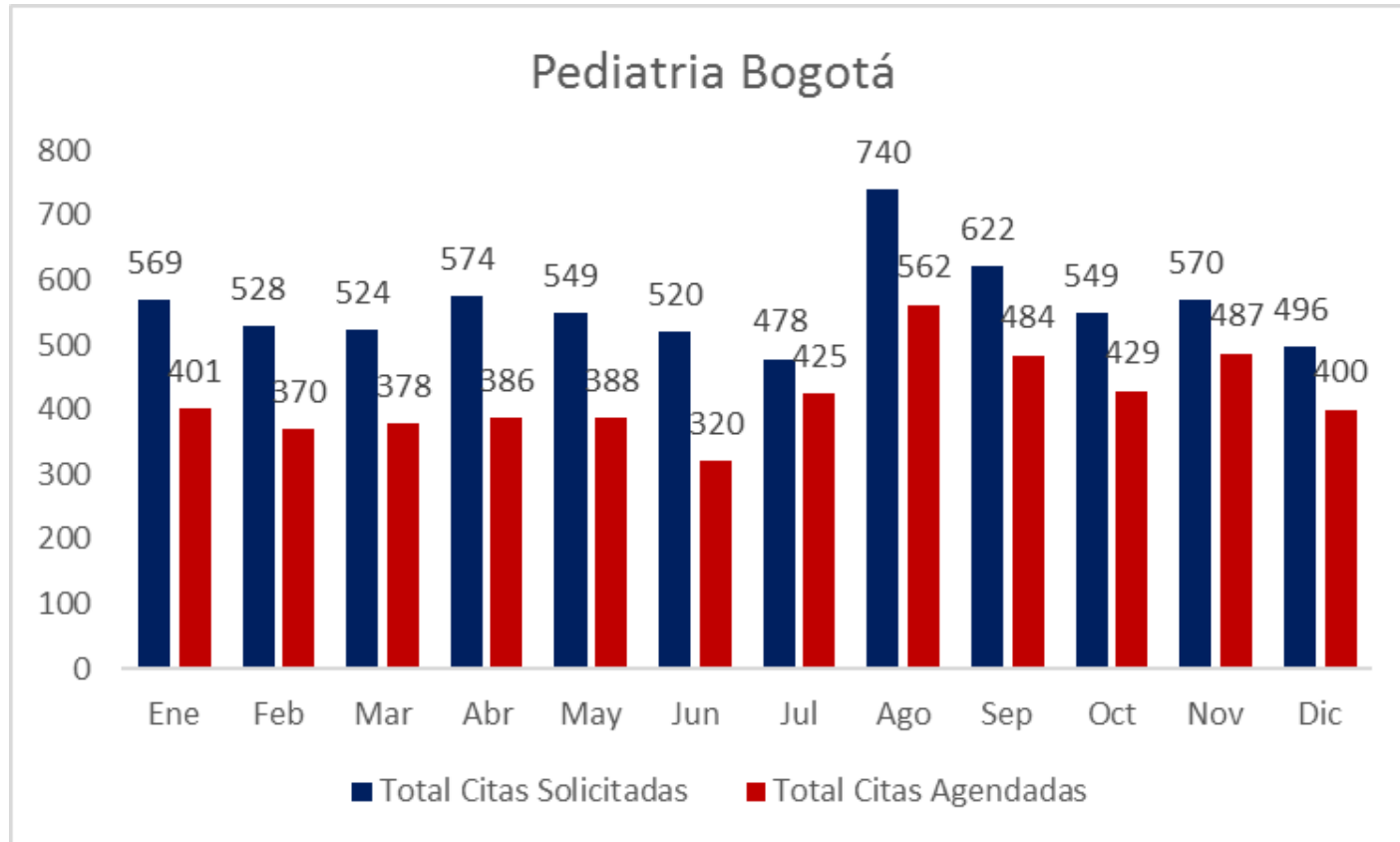
## Top 5 de PQRSF



- En el 2016 del total de ingreso el 18 % de los requerimientos están dados por tema relacionados con devoluciones, generadas estas por exclusiones en los contratos, cancelaciones y fallecimientos.
- La parte operativa genera un 17% de requerimientos por temas de arribos a sitio en tiempos establecido (oportunidad).



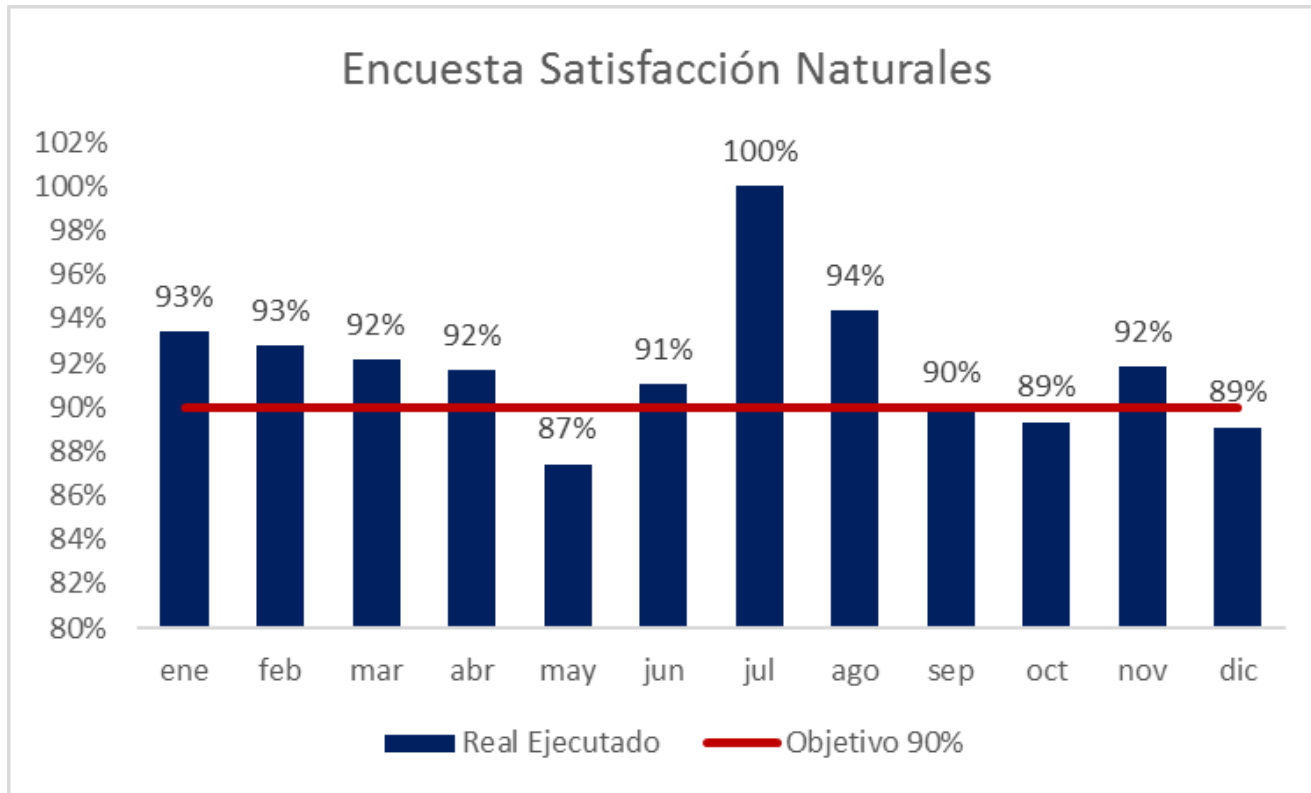
1. Reseña Histórica
2. Atención Médica Pre hospitalaria
  - Tiempo promedio de arribo
  - Atenciones por tipo de clave
3. Información Financiera
  - Balance general
  - Estado de resultados
4. PQRS – Experiencia al Cliente
  - PQR´s con relación a usuarios afiliados y atenciones
  - Top 5 de PQRSF
- 5. Pediatría Bogotá**
6. Satisfacción al usuario
  - Indicador de Satisfacción Usuario Natural
  - Indicador de Satisfacción Usuario Jurídico
7. Planes de mejoramiento



- En 2016 se reciben 6719 solicitudes, logrando un 74,86% de agendamiento
- Para el segundo semestre del año se inicia con agendamiento pediátrico en consultorio con una participación de agendamiento domiciliario y consultorio de 82,62% y 17,38% respectivamente.
- Se logra atención de 4545 afiliados en domicilio y 485 en consultorio.

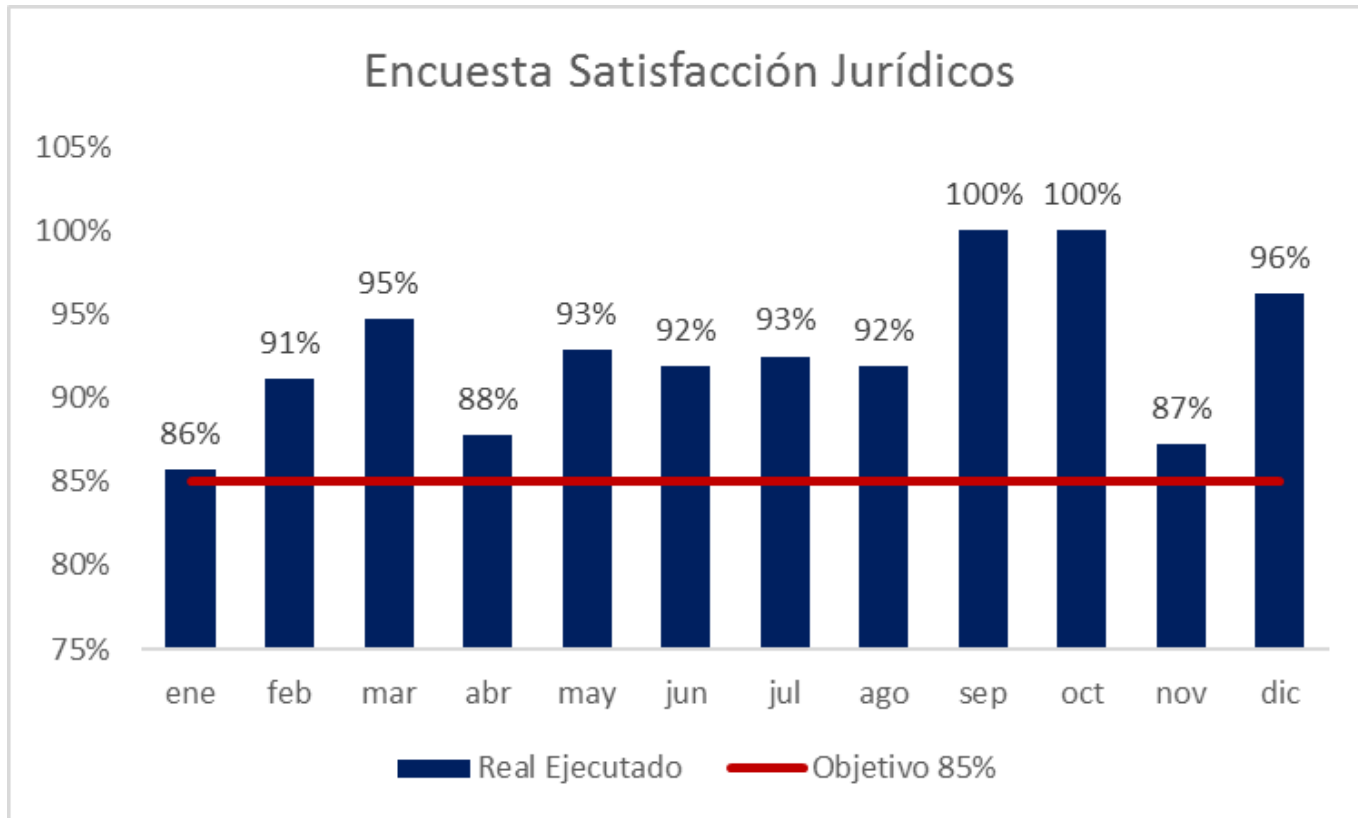
1. Reseña Histórica
2. Atención Médica Pre hospitalaria
  - Tiempo promedio de arribo
  - Atenciones por tipo de clave
3. Información Financiera
  - Balance general
  - Estado de resultados
4. PQRS – Experiencia al Cliente
  - PQR´s con relación a usuarios afiliados y atenciones
  - Top 5 de PQRSF
5. Pediatría Bogotá
6. **Satisfacción al usuario**
  - Indicador de Satisfacción Usuario Natural
  - Indicador de Satisfacción Usuario Jurídico
7. Planes de mejoramiento

## Indicador de Satisfacción Usuario Natural



- Para el año 2016 el indicador de satisfacción para clientes naturales cerró en 91,9%, con un cumplimiento del 102% frente al objetivo (90%)
- Se realizaron 5681 encuestas, donde el atributo de mayor participación en el impacto de la satisfacción, es la información recibida al momento de solicitar el servicio (60%)
- El 97.7% de usuarios cumplieron sus expectativas del servicio.

## Indicador de Satisfacción Usuario Jurídico



- El indicador para Jurídicos cerró en 92,7%, frente al objetivo (85%) el cumplimiento es del 109%
- Del total de las encuestas realizadas en el año (465), 430 empresas califican el servicio satisfactoriamente.

1. Reseña Histórica
2. Atención Médica Pre hospitalaria
  - Tiempo promedio de arribo
  - Atenciones por tipo de clave
3. Información Financiera
  - Balance general
  - Estado de resultados
4. PQRS – Experiencia al Cliente
  - PQR´s con relación a usuarios afiliados y atenciones
  - Top 5 de PQRSF
5. Pediatría Bogotá
6. Satisfacción al usuario
  - Indicador de Satisfacción Usuario Natural
  - Indicador de Satisfacción Usuario Jurídico
- 7. Planes de mejoramiento**

Por que en Emermédica, unimos esfuerzos para ofrecerte mejores experiencias de servicio



- Implementación desborde de llamadas de cartera hacia línea de experiencia al cliente.
- Implementación de agendamiento pediátrico en consultorio en el segundo semestre de año.
- Se realiza una consultoría externa encaminada a evidenciar oportunidades de mejora a nivel tecnológico, administrativo y de procesos.
- Crecimiento de 57.740 afilados nuevos (8%), cerrando el balance del año 2016 en 275.273
- Crecimiento de colaboradores y equipo de operaciones en 3,09% y 2,0% respectivamente.



emermedica.com.co

Con el respaldo de



**AXA COLPATRIA**  
reinventando / los seguros