

# Audiencia de Rendición de Cuentas

## Resultados: Enero a Diciembre de 2017

Bogotá D.C, octubre 26 de 2018



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

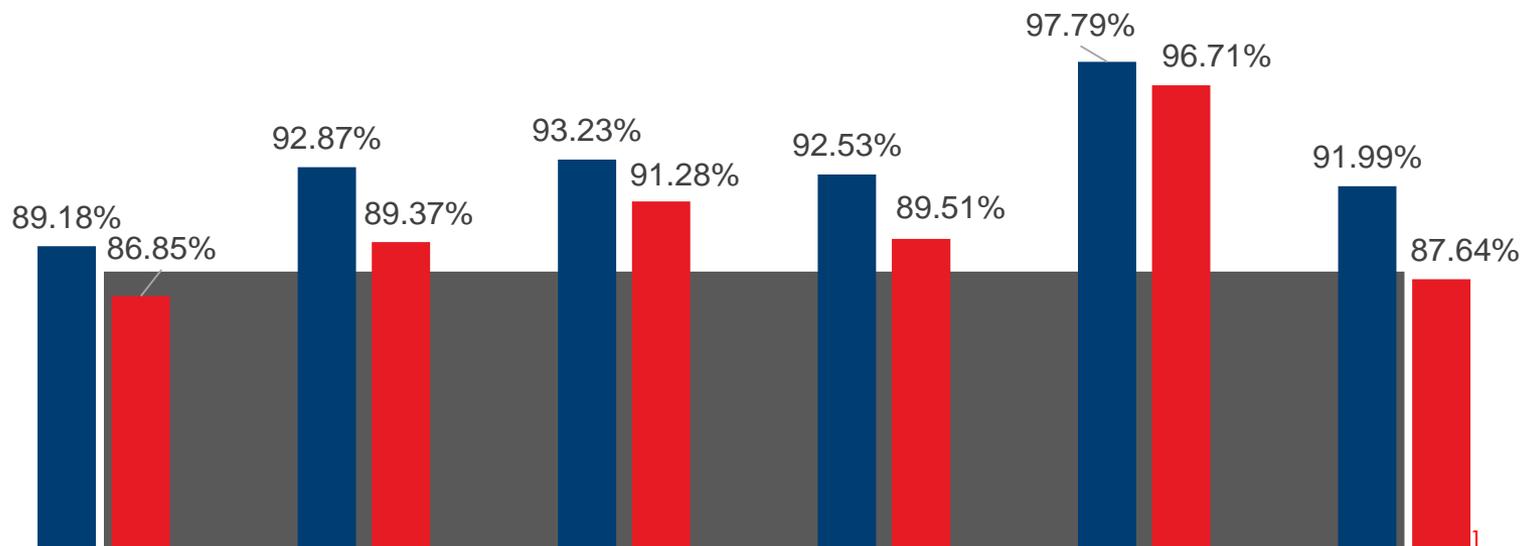
Nuestro compromiso es llevar salud, tranquilidad y seguridad a todos nuestros afiliados a través de un servicio con los mejores estándares de calidad.

- ❖ 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
- ❖ 10. : 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**
  - Evolución Oportunidad – Nacional
  - Indicadores Oportunidad - Ciudades
3. Indicador de gestión presentado a la Super Salud
4. Información Financiera
  - Balance general
  - Estado de resultados
5. PQRS – Experiencia al Cliente
  - PQR´s con relación a usuarios afiliados y atenciones
  - Top 5 de PQRSF
6. Satisfacción al usuario
  - Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico
7. Planes de mejoramiento

## Consolidado ciudades – Acumulado Diciembre



	Bogotá	Bucaramanga	Cali	Medellín	Neiva	Villavicencio
■ Presupuesto	88.00%	88.00%	88.00%	88.00%	88.00%	88.00%
■ Oportunidad AXA	89.18%	92.87%	93.23%	92.53%	97.79%	91.99%
■ Oportunidad EM	86.85%	89.37%	91.28%	89.51%	96.71%	87.64%

### ➔ Cumplimiento oportunidad ciudades Canal Colpatría

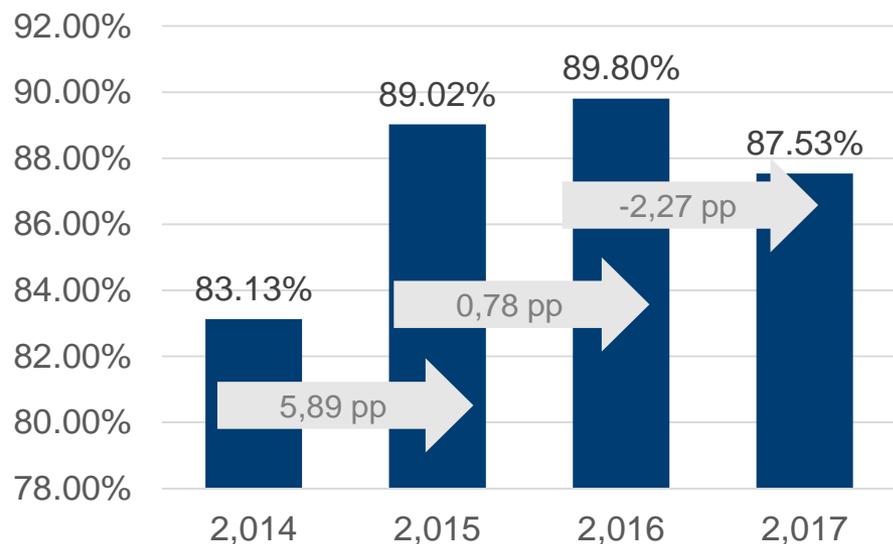
- Bog: 101,35% / Bmg: 105,53% / Clo: 105,94% / Med: 105,15% / Nva: 111,13% / Vvo: 104,53%

### ➔ Cumplimiento oportunidad ciudades Canal Colpatría

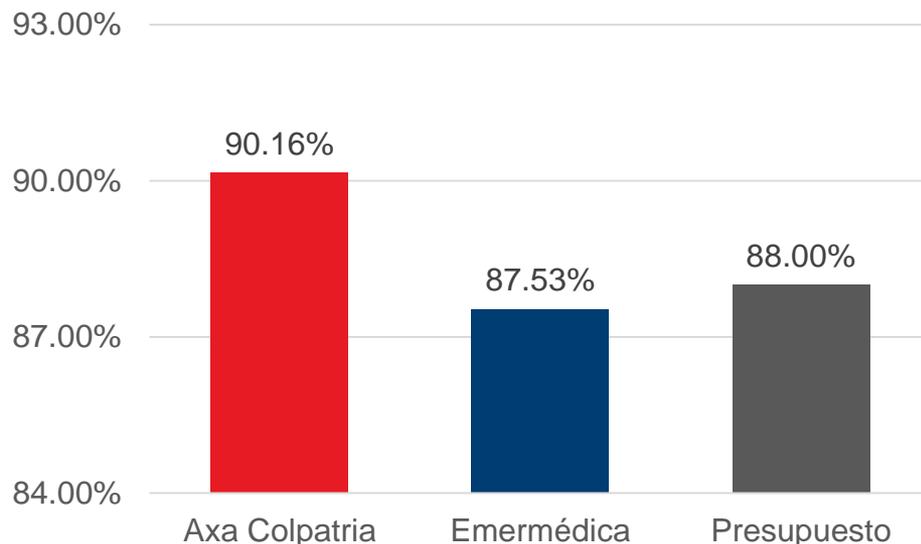
- Bog: 98,69% / Bmg: 101,55% / Clo: 103,73% / Med: 101,72% / Nva: 109,89% / Vvo: 99,60%



Oportunidad Emermédica Nacional  
2014 - 2017  
Acumulado Ene- Dic



Oportunidad Nacional 2017



- ➔ El indicador de oportunidad presenta una mejora de 4.4 puntos porcentuales en los últimos tres años.
- ➔ Cumplimiento Oportunidad 102,45% Axa Colpatría ( 2,16 pts sobre la meta)
- ➔ Incumplimiento Oportunidad 99,46% Emermédica (-0,47 pts por debajo de la meta)

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

## Balance General - Activo

### SITUACIÓN FINANCIERA

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015  
 (Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

ACTIVOS	31 DE DICIEMBRE DE 2015	31 DE DICIEMBRE DE 2014	Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>Activos Corrientes</b>				
Cuentas Por Cobrar	11.694.496	10.249.613	\$ 1.444.883	14,10%
Efectivo y Equivalentes Al Efectivo	12.326.908	14.450.476	- 2.123.568	-14,70%
Inventarios	<u>136.965</u>	<u>118.253</u>	<u>18.713</u>	<u>15,82%</u>
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b><u>24.158.369</u></b>	<b><u>24.818.342</u></b>	<b><u>-659.973</u></b>	<b><u>-2,66%</u></b>
<b>Activos No Corrientes</b>				
Propiedades, Planta y Equipo	6.037.320	4.528.082	1.509.238	33,33%
Activos pagados por anticipado (seguros)	180.067	73.018	107.049	146,61%
Intangibles	231.223	174.002	57.221	32,89%
Inversiones	<u>25.474</u>	<u>25.474</u>	<u>-</u>	<u>0,00%</u>
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b><u>6.474.083</u></b>	<b><u>4.800.575</u></b>	<b><u>1.673.508</u></b>	<b><u>34,86%</u></b>
<b>Total de los Activos</b>	<b><u>30.632.452</u></b>	<b><u>29.618.917</u></b>	<b><u>\$ 1.062.319</u></b>	<b><u>3,59%</u></b>

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

\* Fuente: Gerencia Financiera y Administrativa

## Balance General – Pasivo y Patrimonio

### SITUACIÓN FINANCIERA

Enero 1 a Diciembre 31 de 2015

(Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos)

### PASIVOS Y PATRIMONIO

#### Pasivos Corrientes

Pasivos Estimados y Provisiones	9.527.903	6.734.657	2.793.247	41,48%
Obligaciones Laborales	3.235.641	2.946.929	288.712	9,80%
Cuentas Por Pagar	2.957.925	1.017.615	1.940.311	190,67%
Proveedores	1.792.030	879.433	912.597	103,77%
Pasivos Por Impuestos	1.627.733	3.957.412	- 2.329.679	-58,87%
Obligaciones Financieras	169.609	563.726	- 394.117	-69,91%
<b>Total de los Pasivos Corrientes</b>	<b>19.310.842</b>	<b>16.099.771</b>	<b>(3.211.070)</b>	<b>-19,94%</b>
<b>Total de los Pasivos</b>	<b>19.310.842</b>	<b>16.099.771</b>	<b>3.211.070</b>	<b>501,38%</b>

#### PATRIMONIO (VER ESTADO ADJUNTO)

Capital Suscrito y Pagado	4.918.566	4.918.566	-	0,00%
Prima en Colocacion de Acciones	3.853.544	3.853.544	-	0,00%
Reservas Obligatorias	2.543.655	2.543.655	-	0,00%
Reservas Estatutarias	0	0	-	0,00%
Utilidad y/o Perdida Del Ejercicio	1.343.758	3.541.293	2.596.433	73,32%
Utilidades y/o Perdidas Acumuladas	0	0	- 1.888.722	0,00%
Utilidades Retenidas - Adopción por Primera Vez	(1.337.912)	(1.337.912)	-	0,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>11.321.610</b>	<b>13.519.145</b>	<b>2.197.535</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL DE LOS PASIVOS Y DEL PATRIMONIO</b>	<b>30.632.452</b>	<b>29.618.917</b>	<b>\$ 1.062.319</b>	<b>\$ 0</b>

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

\* Fuente: Gerencia Financiera y Administrativa

## Estado de Resultados

**EMERMÉDICA S.A. - SERVICIO DE AMBULANCIAS PREPAGADOS**  
**NIT 800.126.785-7**  
**ESTADO DE RESULTADOS ANUAL**  
 (Cifras expresadas en COP)

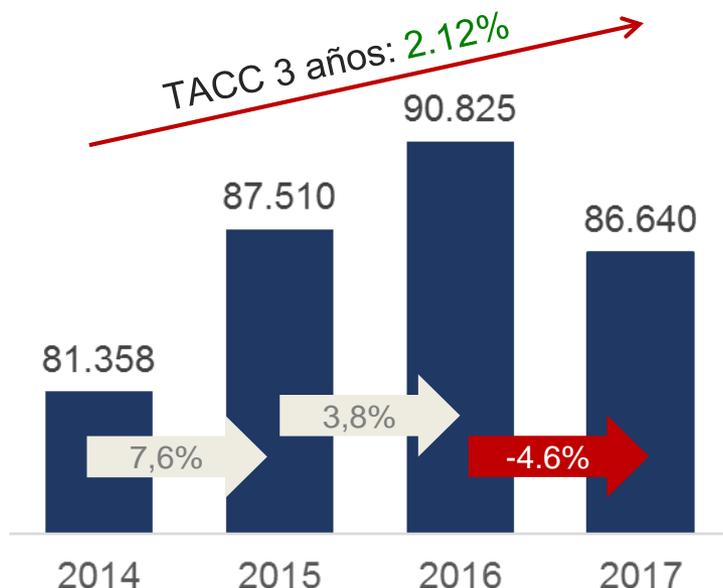
	Diciembre 31 de 2017	Diciembre 31 de 2016	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos Brutos	91.963.003.261	83.800.505.665	8.162.497.596	9,7%
Devoluciones Rebajas y Descuentos	29.187.142	1.660.108.615	(1.630.921.473)	-98,2%
<b>Ingresos Netos</b>	<b>91.933.816.119</b>	<b>82.140.397.050</b>	<b>9.793.419.069</b>	<b>11,9%</b>
Costo Servicios Prestados	44.666.279.781	43.166.112.021	1.500.167.760	3,5%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>47.267.536.338</b>	<b>38.974.285.029</b>	<b>8.293.251.309</b>	<b>21,3%</b>
<b>Gastos Operacionales</b>				
Gastos Administracion	15.767.938.864	10.110.706.945	5.657.231.919	56,0%
Gastos Comercial	18.226.580.318	16.359.066.347	1.867.513.971	11,4%
<b>Total gastos operacionales</b>	<b>33.994.519.182</b>	<b>26.469.773.292</b>	<b>7.524.745.890</b>	<b>28,4%</b>
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>13.273.017.156</b>	<b>12.504.511.737</b>	<b>768.505.419</b>	<b>6,1%</b>
Ingresos No Operacionales	3.812.775.835	2.984.142.897	828.632.938	27,8%
Gastos No Operacionales	5.477.976.846	6.140.775.814	(662.798.968)	-10,8%
<b>Utilidad Antes de Provisión Para Impuesto Sobre</b>	<b>11.607.816.145</b>	<b>9.347.878.820</b>	<b>2.259.937.325</b>	<b>24,2%</b>
Provisión Para Impuesto Sobre la Renta y CREE	5.821.372.172	4.908.626.190	912.745.982	18,6%
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>5.786.443.973</b>	<b>4.439.252.630</b>	<b>1.347.191.343</b>	<b>30,3%</b>

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

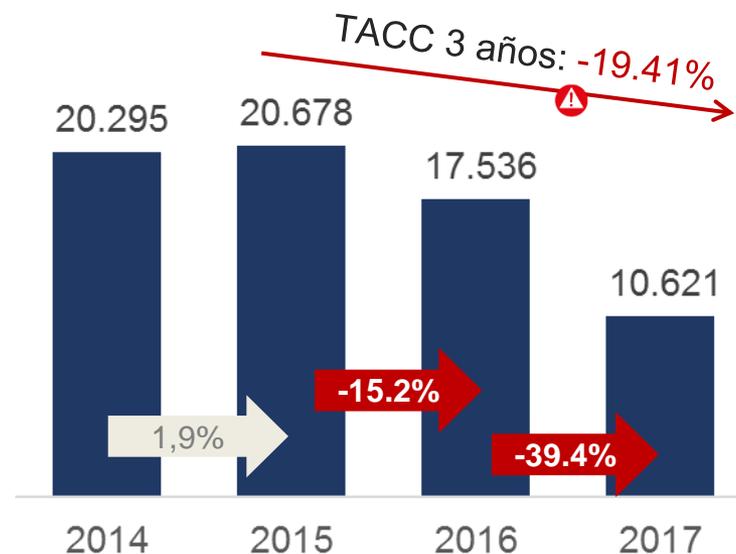
\* Fuente: Gerencia Financiera y Administrativa



## Canal Emermédica



## Canal Axa Colpatria



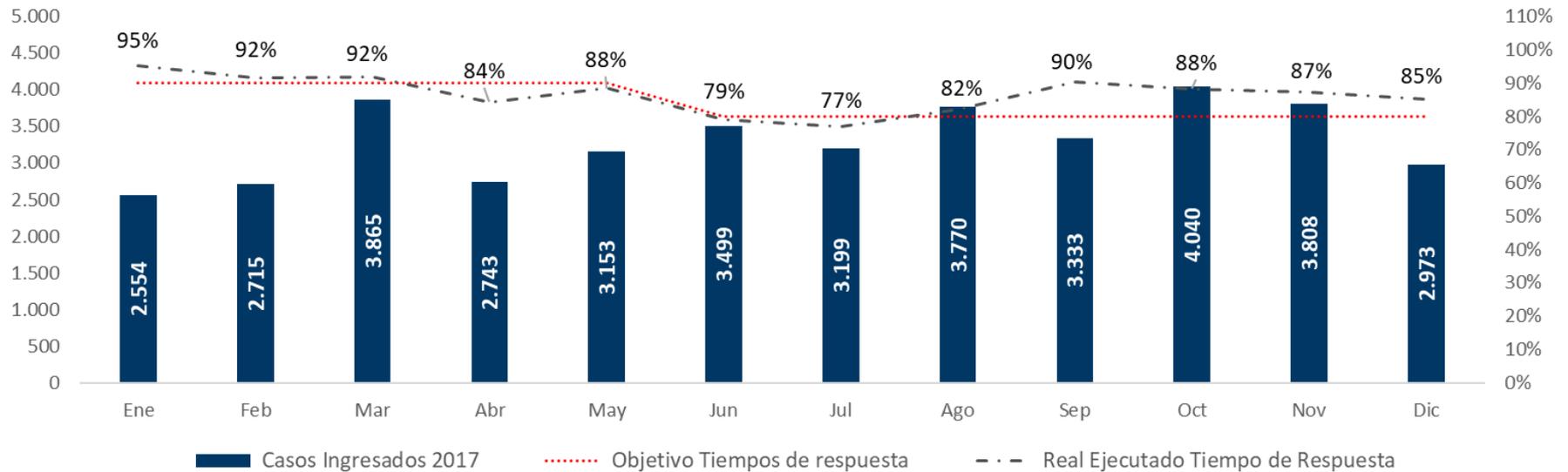
- Se presenta una tasa de crecimiento anual del 2,12% para los años 2014-2016 evidenciado un descenso para el año 2017 de -4,6% comportamiento similar en volumen de afiliados al presentado para el año 2015.
- Para el canal Colpatria se presenta una tasa de decrecimiento anual del -19,41%



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

# PQRSF – Experiencia al Cliente

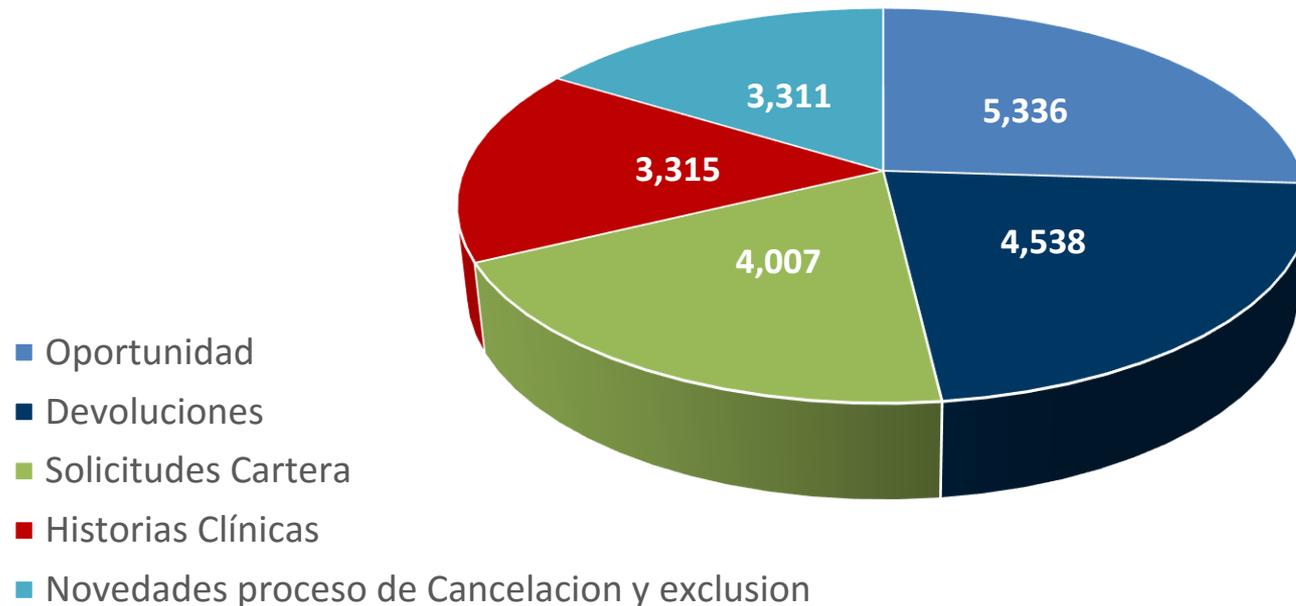
## Ingresos de PQR's 2017



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Real Ejecutado Tiempo de Respuesta</b>	95%	92%	92%	84%	88%	79%	77%	82%	90%	88%	87%	85%
<b>Objetivo Tiempos de respuesta</b>	90%	90%	90%	90%	90%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
<b>Casos Ingresados 2017</b>	2.554	2.715	3.865	2.743	3.153	3.499	3.199	3.770	3.333	4.040	3.808	2.973

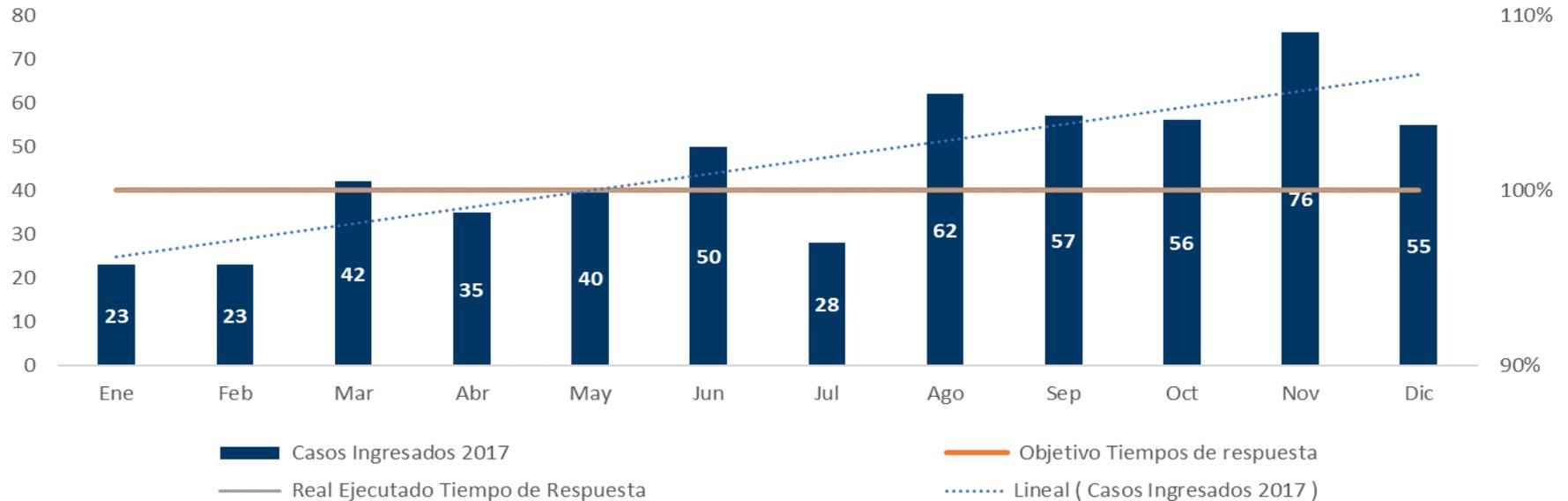
- Para el año 2017 se recibieron, analizaron y respondieron 39.652 PQRS, un 48,10% más del volumen recibido para el año 2016, pasando de un promedio por mes de 2.231 en 2016 a 3.304 en el 2017.
- 2017 presenta una mejora en tiempos de respuesta del 18% con relación a los presentados en el 2016.

## Top 5 de PQRSF



- En el 2017 del total de ingresos, el 13,45% de los requerimientos están dados por tema relacionados con oportunidad en la prestación del servicio, seguido del proceso de devoluciones con una participación del 11,44%.

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



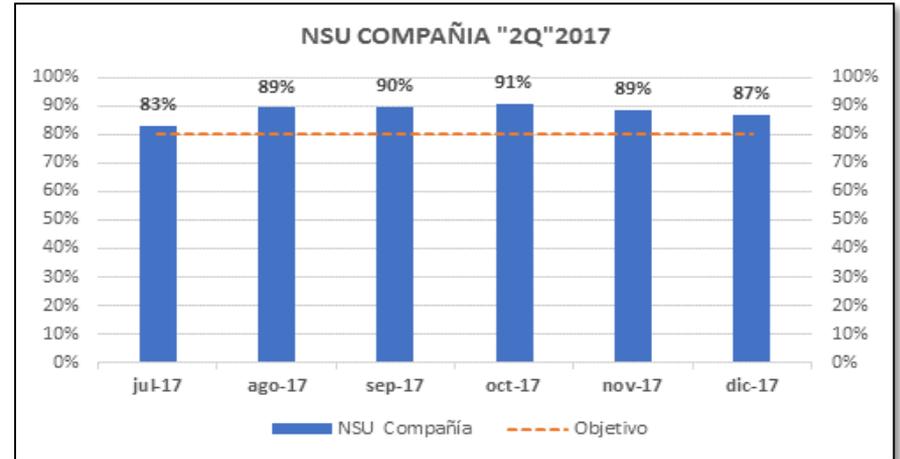
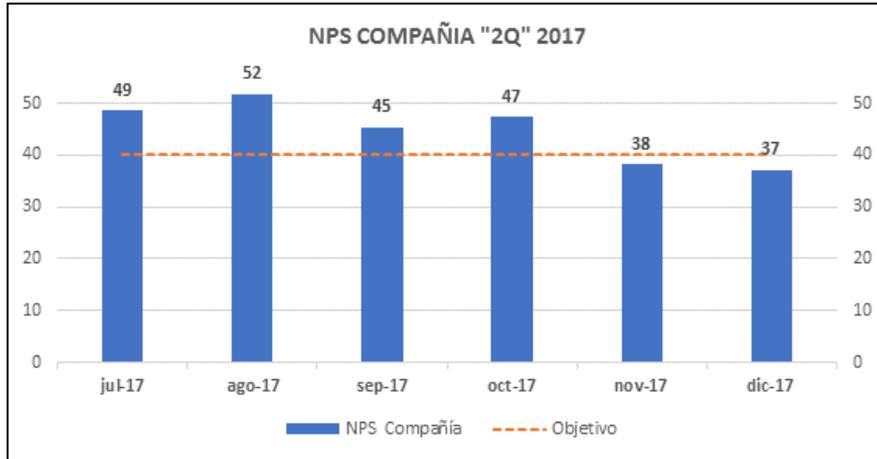
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>Real Ejecutado Tiempo de Respuesta</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Objetivo Tiempos de respuesta</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Casos Ingresados 2017</b>	23	23	42	35	40	50	28	62	57	56	76	55

- Crecimiento del 23,76% en casos reportados por entes de de vigilancia y control para el año 2017, cerrando con un total de 547 casos.
- Se presenta cumplimiento del indicador al 100% en tiempos de respuesta durante todo el año.

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

# Satisfacción al Usuario

## Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico



NSU: Objetivo 85%. La noción de satisfacción del cliente refiere 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.

	Meta80%	*85%						
NSU Por Ciudad (Meta >=85%)	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Bogota D.C.	83%	79%	88%	87%	85%	86%	89%	92%
Medellin	85%	77%	90%	82%	88%	92%	94%	98%
Villavicencio	85%	93%	93%	84%	90%	90%	98%	100%
Bucaramanga	87%	83%	87%	90%	83%	87%	97%	89%
Cali	93%	90%	86%	90%	90%	96%	90%	90%
AXA	95%	86%	100%	100%	84%	81%	93%	100%
Neiva	95%	80%	95%	86%	90%	90%	80%	95%

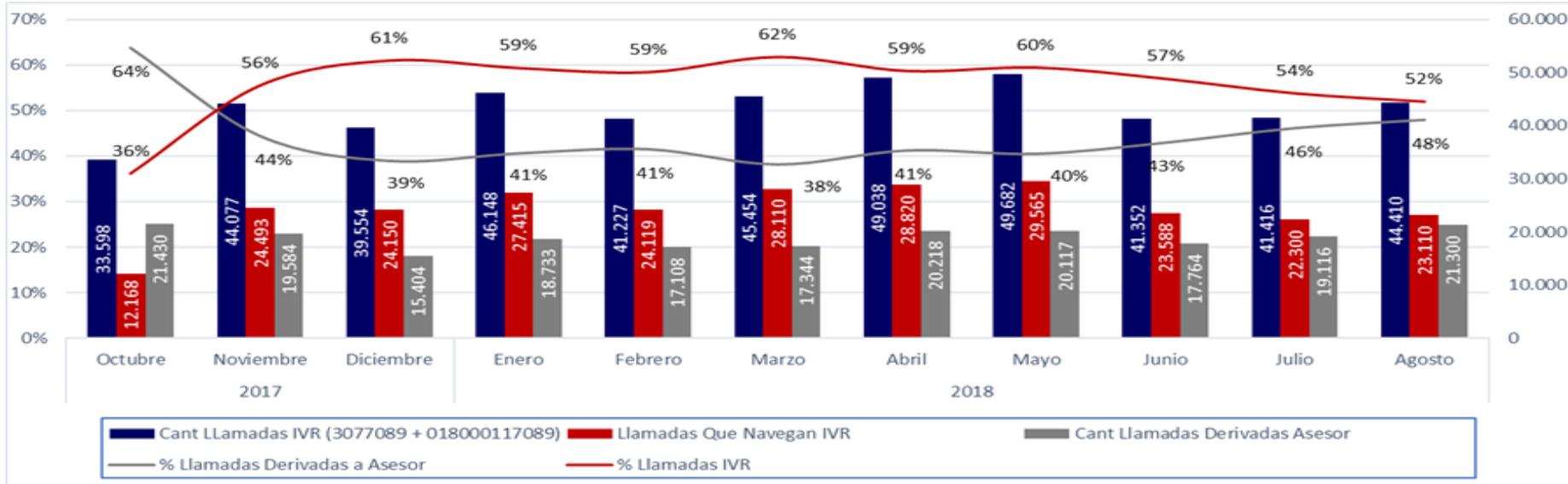
# Satisfacción al Usuario

## Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico

NPS	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
<b>NPS Naturales (Ciudades y AXA)</b>	38	29	45	39	45	43	50	55
<b>NPS Juridicos( AP y PPE)</b>	28	40	25	11	35	37	39	54
<b>NPS Compañía</b>	36	32	39	31	42	41	47	55
NSU	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
<b>NSU Naturales</b>	84%	81%	89%	87%	86%	87%	91%	92%
<b>NSU Juridicos</b>	87%	88%	82%	79%	87%	87%	86%	93%
<b>NSU Compañía</b>	84%	83%	87%	85%	86%	87%	89%	92%
NPS Por Ciudad (Meta >=45)	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Bogota D.C.	34	25	42	36	42	36	48	52
Medellin	47	27	38	31	52	64	59	49
Villavicencio	24	43	43	38	55	52	63	75
Bucaramanga	52	50	47	35	40	50	55	55
Cali	44	55	57	35	57	70	57	50
AXA	62	0	70	70	32	62	40	75
Neiva	62	50	75	86	70	65	50	65
	Meta80%	*85%						
NSU Por Ciudad (Meta >=85%)	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Bogota D.C.	83%	79%	88%	87%	85%	86%	89%	92%
Medellin	85%	77%	90%	82%	88%	92%	94%	98%
Villavicencio	85%	93%	93%	84%	90%	90%	98%	100%
Bucaramanga	87%	83%	87%	90%	83%	87%	97%	89%
Cali	93%	90%	86%	90%	90%	96%	90%	90%
AXA	95%	86%	100%	100%	84%	81%	93%	100%
Neiva	95%	80%	95%	86%	90%	90%	80%	95%

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.

## Ingreso IVR



La central telefónica es el canal de comunicaciones de mayor interacción con los afiliados tanto naturales como jurídicos, el cual atiende: Recepción y verificación de PQRS, Información general, Cartera, Fidelización, Emermedica odontológica; las Líneas de acceso son, en Bogotá: 307 7089, gratuita nacional de Servicio al Cliente: 01 8000 117098; Horario de atención Lunes a viernes de 7:00 a.m. – 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. – 2:00 Pm. La atención se puede dar a nivel de IVR (IVR Audio Textos e IVR transaccional) ó con paso a asesor de Servicio al cliente.

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

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



- Zona de auto atención a nivel nacional (Instalación de teléfonos públicos Bogotá, Chía, Medellín, Cali, Bucaramanga, Neiva y Villavicencio).
  - Implementación IVR Transaccional Contact center (Consulta y envío de factura, consulta de saldo, consulta de estado del contrato)
  - Implementación modelo diferenciado de atención canal axa Colpatría y Jurídicos.
- 
- Aseguramiento modelo de calidad y capacitación experiencia al cliente.
  - Agendamiento Odontología en Contact center e Implementación de la atención del correo electrónico [servicioalcliente@Emermedica.com.co](mailto:servicioalcliente@Emermedica.com.co) en Experiencia al cliente.
  - Implementación medición de satisfacción usuarios NSU y NPS.



emermedica.com.co

Con el respaldo de



**AXA COLPATRIA**  
reinventando / los seguros