

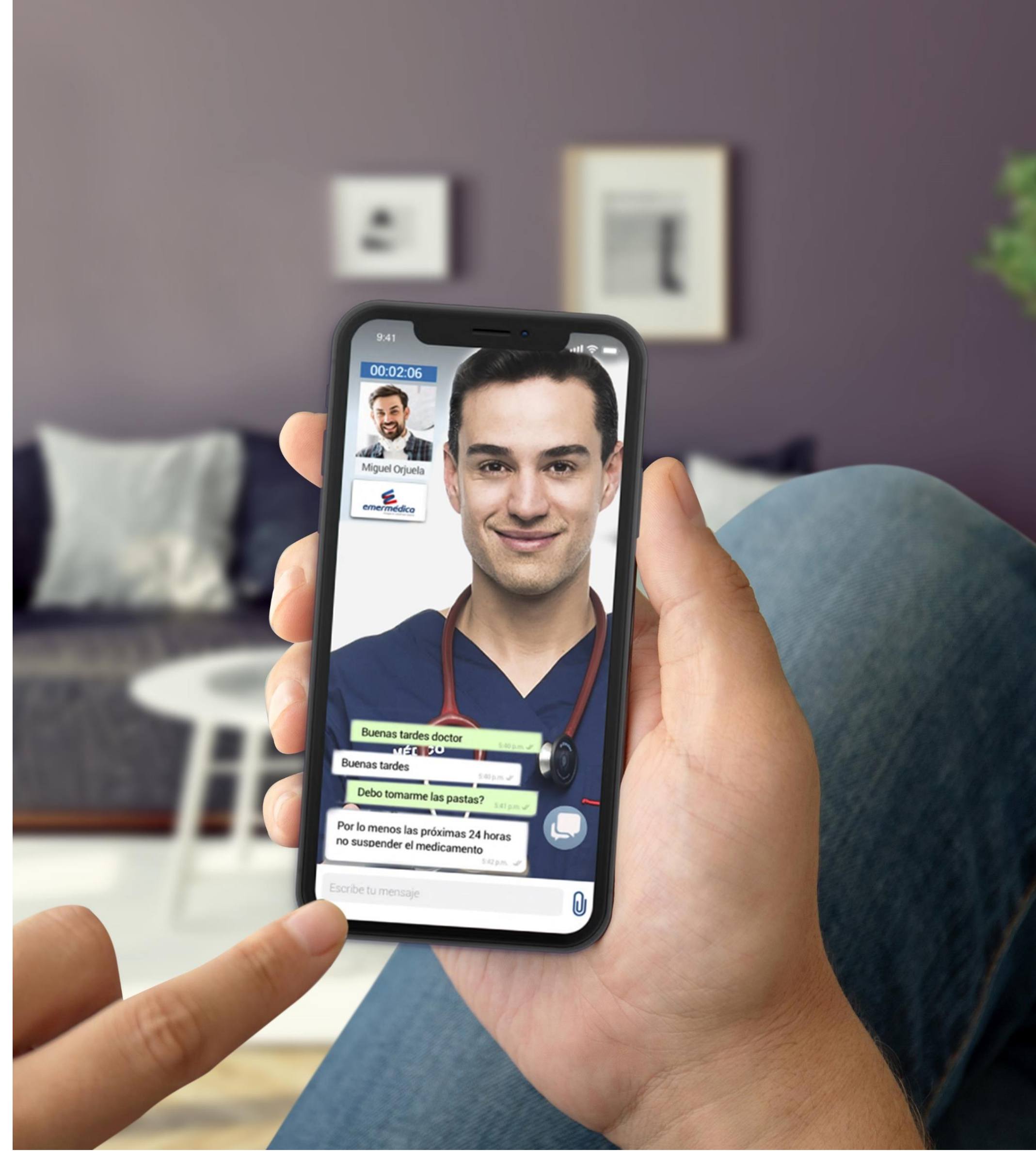
# Audiencia de Rendición de Cuentas

Resultados:  
Enero a Diciembre de 2020



# Contenido

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



# ¿Quiénes Somos?

Somos la Compañía de servicios de **atención médica a domicilio o por Telemedicina** preferida en Colombia. Salvamos y cuidamos vidas las 24 horas del día a través de un equipo médico comprometido con el servicio, la atención y seguridad que requieren nuestros pacientes.

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.



1

# 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.
- 2019:** Llegamos a Barranquilla con Área Protegida. Nuevos servicios en casa como Farmacia a Domicilio a nivel nacional y Toma de Muestras de Laboratorio a Domicilio en Bogotá.
- 2020:** Habilitación servicio Telemedicina según Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud, pruebas COVID-19.



2

# Portafolio de servicios

# PPE Y PI 2020

Resolvemos de forma oportuna cualquier situación que altere el estado de salud del paciente de forma grave o leve, sin que el paciente tenga que desplazarse a instituciones de salud.

## Coberturas



Consulta Médica  
Domiciliaria o por  
Telemedicina



Atención de  
Urgencias



Atención de  
Emergencias



Traslados asistidos a  
centros hospitalarios

## Servicios de salud en casa con una tarifa preferencial



Farmacia a  
Domicilio



Pruebas  
COVID-19\*

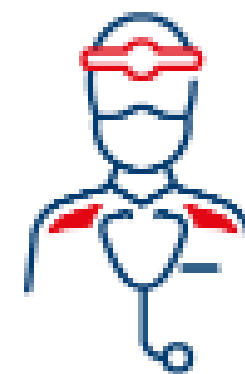


Toma de Muestras de  
Laboratorio a Domicilio\*\*

\* En todas las ciudades de cobertura Emermédica menos Neiva.

\*\* Solo en Bogotá.

## Beneficios por fidelización



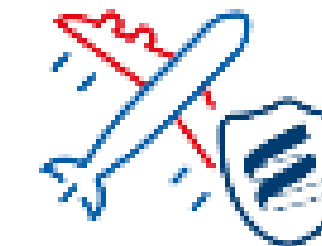
Médicos  
Especialistas \*



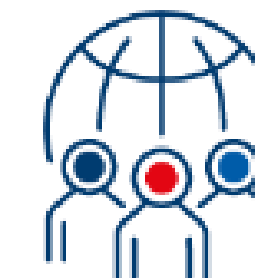
Control Médico  
Pediátrico \*\*



Servicios  
Odontológicos \*\*\*



Asistencia al Viajero



Alianzas



\* Médicos especialistas con tarifas preferenciales. \*\* Bogotá y Medellín Se atiende en el domicilio del paciente o en los consultorio de AXA COLPATRIA. Sin costo.\*\*\* Sede en Bogotá. Valoración y atención de urgencias ilimitadas sin costo, y una limpieza básica gratis al año.

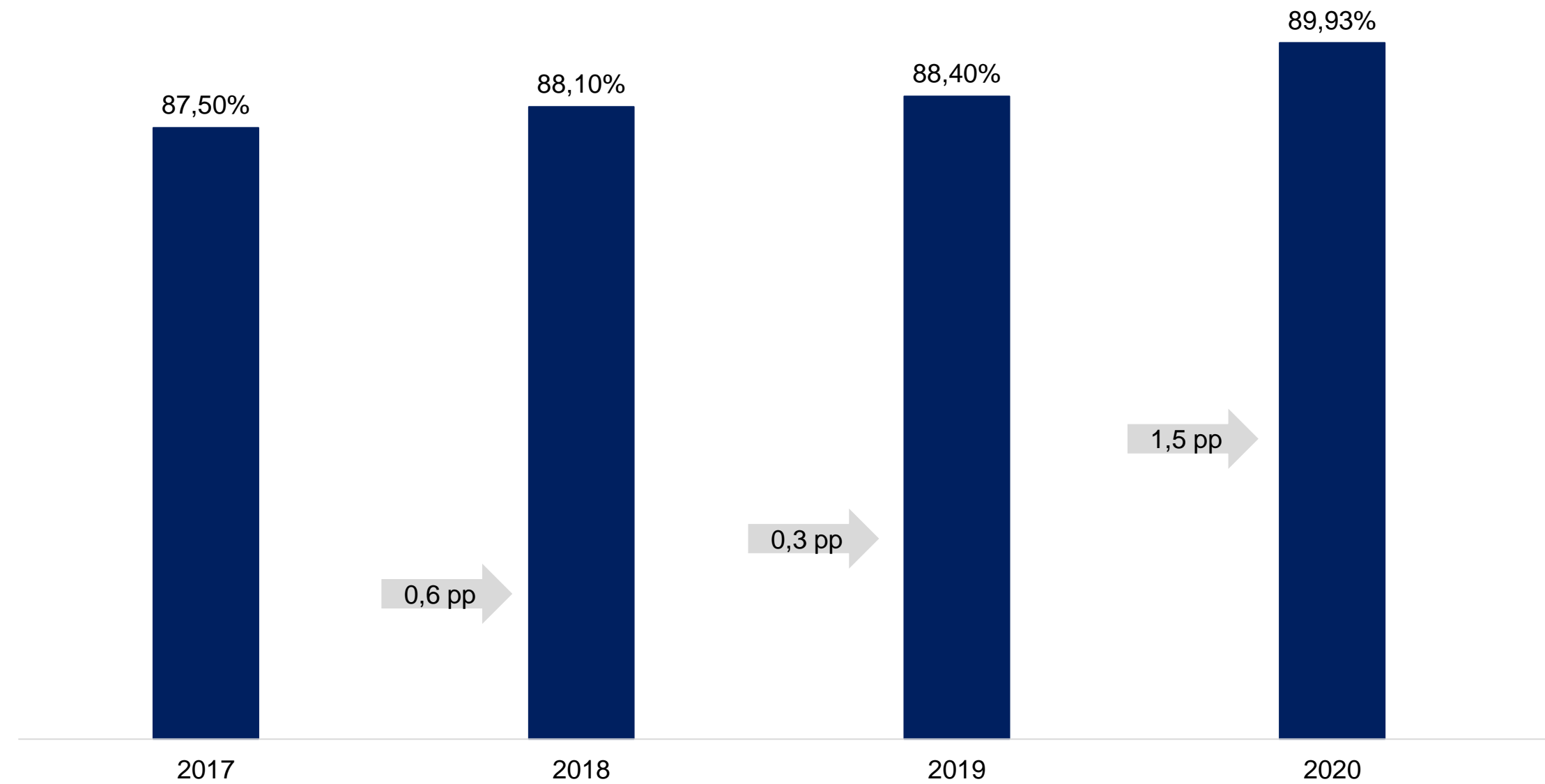
3

# Atención Médica Pre- Hospitalaria



# Resultados

Evolución Oportunidad- Nacional



- ➔ El indicador de oportunidad presenta una mejora del 1,19% en los últimos cinco años.
- ➔ Para el año 2020 se refleja incremento por el COVID-19

4

# 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 2020 Y DE 2019  
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

<b>ACTIVOS</b>	<b>Notas</b>	<b>31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>	<b>31 DE DICIEMBRE DE 2019</b>
<b>Activos Corrientes</b>			
Efectivo	5	\$ 1.763.480.131	\$ 1.830.113.130
Inversiones	6	2.682.148.294	4.183.560.944
Deudores	7	14.205.803.284	13.385.663.661
Inventarios	8	583.550.389	449.355.424
<b>Total Activos Corrientes</b>		<b>\$ 19.234.982.098</b>	<b>\$ 19.848.693.159</b>
<b>Activos no Corrientes</b>			
Propiedades, Planta y Equipo	9	\$ 10.861.895.322	\$ 9.449.643.088
Derechos de uso	10	745.772.238	951.256.056
Activos pagados por anticipado		572.223.594	564.569.212
Activos Intangibles	11	601.883.720	610.373.878
Activo por impuesto diferido	13	1.834.915.535	1.427.481.844
<b>Total de los Activos no Corrientes</b>		<b>\$ 14.616.690.409</b>	<b>\$ 13.003.324.079</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$ 33.851.672.507</b>	<b>\$ 32.852.017.239</b>

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

\* Fuente: Gerencia Financiera

# Balance General

Pasivo y Patrimonio



<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>			
<b>Pasivos Corrientes</b>			
Otros Pasivos y estimaciones	12	\$ 4.573.174.974	\$ 4.334.055.133
Pasivos por impuestos	13	2.628.795.143	3.600.368.165
Obligaciones laborales	14	4.583.938.637	4.227.443.365
Pasivos por derechos de uso inmueble	15	194.638.622	370.829.429
Proveedores	16	360.399.393	149.602.383
Cuentas por pagar	17	8.763.564.899	4.751.189.289
<b>Total de los Pasivos Corrientes</b>		<b>\$ 21.104.511.669</b>	<b>\$ 17.433.487.765</b>
<b>Pasivos no Corrientes</b>			
Pasivos por derechos de uso inmuebles	15	580.903.802	580.426.627
<b>Total de los Pasivos no Corrientes</b>		<b>580.903.802</b>	<b>580.426.627</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>21.685.415.471</b>	<b>18.013.914.392</b>
<b>PATRIMONIO (Ver estado adjunto)</b>			
Capital suscrito y pagado		\$ 4.918.565.820	\$ 4.918.565.820
Prima en colocación de acciones		3.853.544.230	3.853.544.230
Reservas obligatorias		2.543.654.892	2.543.654.892
Utilidades y/o pérdidas acumuladas		2.188.404.591	4.860.250.402
Utilidades retenidas - Adopción por primera vez		(1.337.912.496)	(1.337.912.496)
<b>Total Patrimonio</b>		<b>\$ 12.166.257.037</b>	<b>\$ 14.838.102.847</b>
<b>TOTAL DE LOS PASIVOS Y DEL PATRIMONIO</b>		<b>\$ 33.851.672.507</b>	<b>\$ 32.852.017.239</b>

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

\* Fuente: Gerencia Financiera

# Estado de resultados

EMERMEDICA S. A.  
SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS  
NIT 800.126.785-7  
ESTADO DE RESULTADOS  
POR LOS AÑOS TERMINADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y DE 2019  
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

Descripción	Notas	31 DE DICIEMBRE DE 2020	31 DE DICIEMBRE DE 2019
<b>Ingresos Brutos</b>	18	\$ 114.974.660.354	\$ 99.843.628.670
<b>Menos:</b> Devoluciones, rebajas y descuentos		392.136.762	364.761.541
Ingresos Netos		<b>114.582.523.591</b>	<b>99.478.867.129</b>
<b>Menos:</b> Costo servicios prestados	19	64.760.935.238	51.125.655.093
<b>Utilidad Bruta</b>		\$ 49.821.588.354	\$ 48.353.212.036
Gastos operacionales:			
Gastos administración	20	20.297.911.100	17.839.760.846
Gastos comercial	21	24.844.182.978	20.009.899.086
<b>Utilidad Operacional</b>		\$ 4.679.494.276	\$ 10.503.552.104
Ingresos no operacionales	22	1.415.494.819	1.371.292.221
Gastos no operacionales		2.337.078.634	2.008.090.472
Utilidad antes de provisión para impuesto sobre la Renta		\$ 3.757.910.462	\$ 9.866.753.853
Provisión para impuestos sobre la Renta	13	1.569.505.871	3.150.259.861
<b>Utilidad del Ejercicio</b>		\$ 2.188.404.591	\$ 6.716.493.992
<b>Utilidad Neta por Acción</b>		\$ 4,45	\$ 13,65

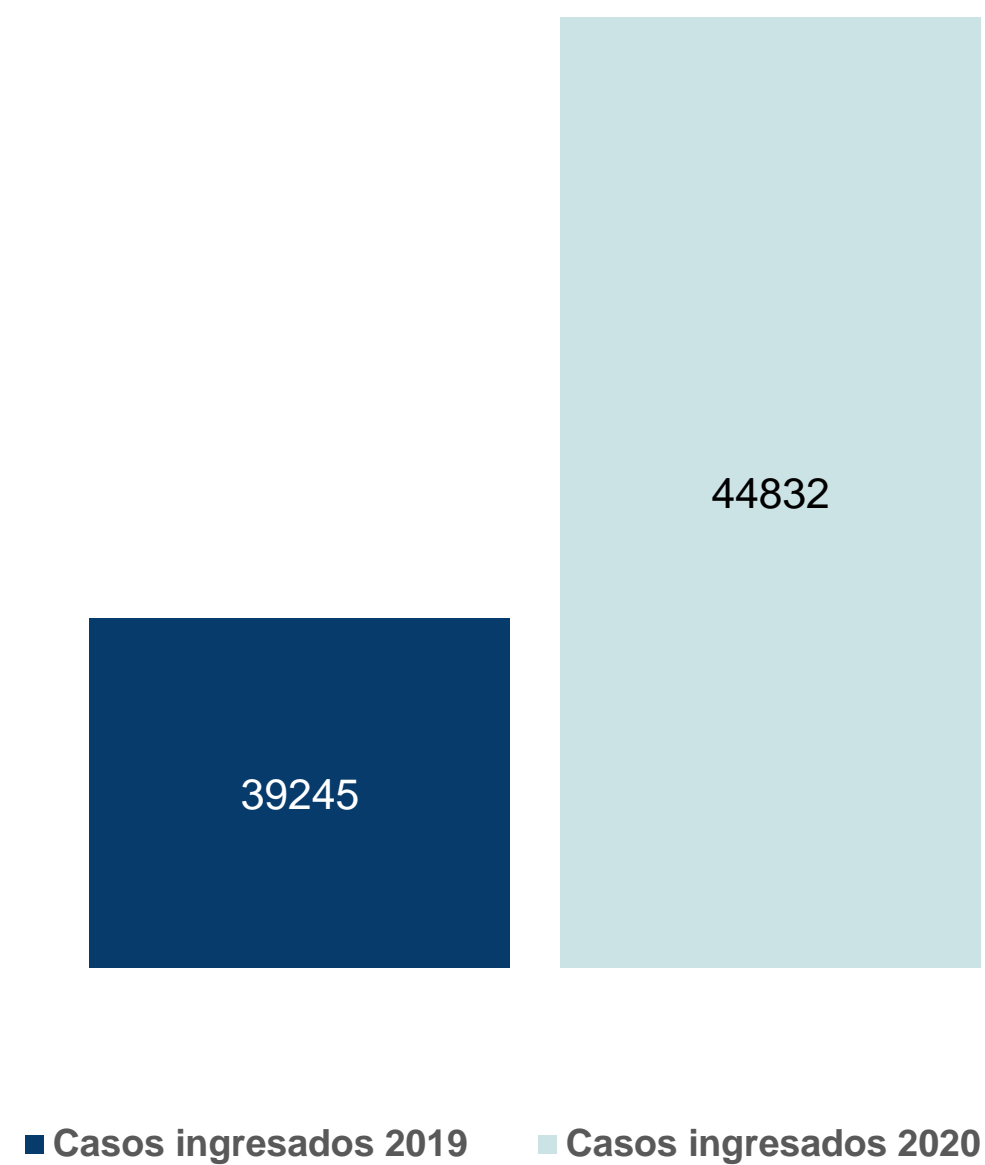
Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

\* Fuente: Gerencia Financiera

5

**PQRS-Experiencia  
al cliente**

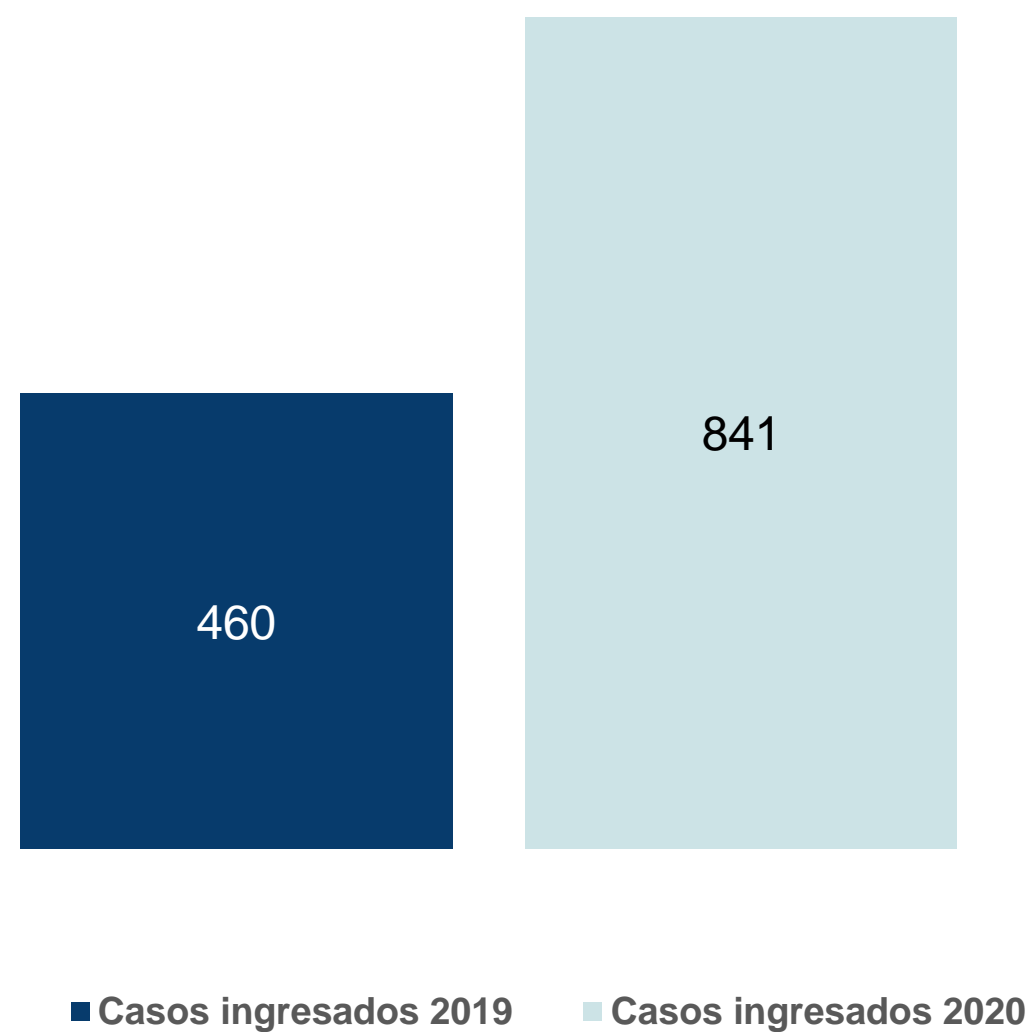
# Ingresos de PQR's 2019-2020



Para el año 2019 se recibieron, analizaron y respondieron 39,245 un 14,24% menos del volumen recibido para el año 2020, pasando de un promedio por mes de 3.270 PQR en 2019 a 3.736 en el 2020

# Ingresos de PQR's 2019-2020

Vigilancia y Control



- Se presenta un incremento del 45,30% en casos reportados por entes de vigilancia y control para el año 2020 respecto al año anterior.
- Para el año 2020 se evidencia mayor ingreso de casos en el segundo semestre con un promedio de (87) casos y por consecuencia de COVID-19.



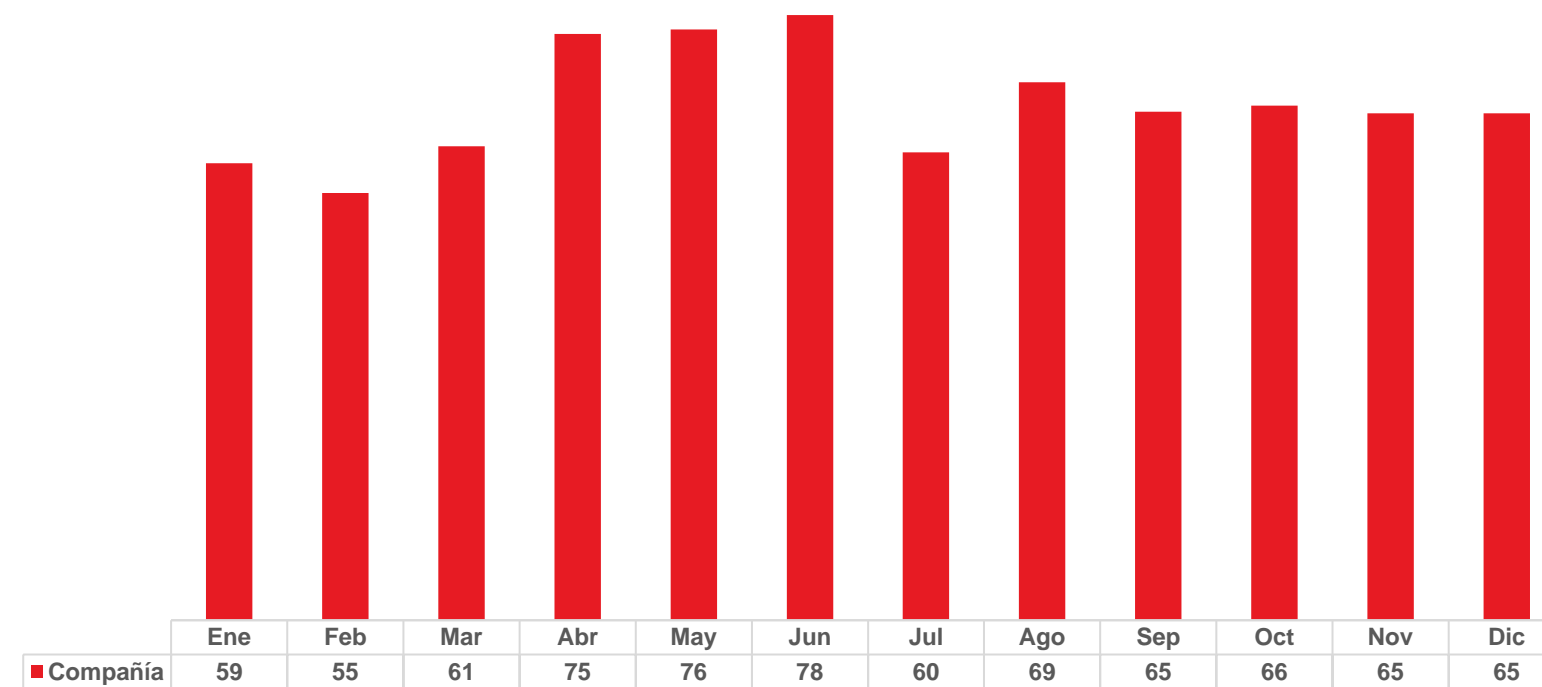
6

# Satisfacción al usuario

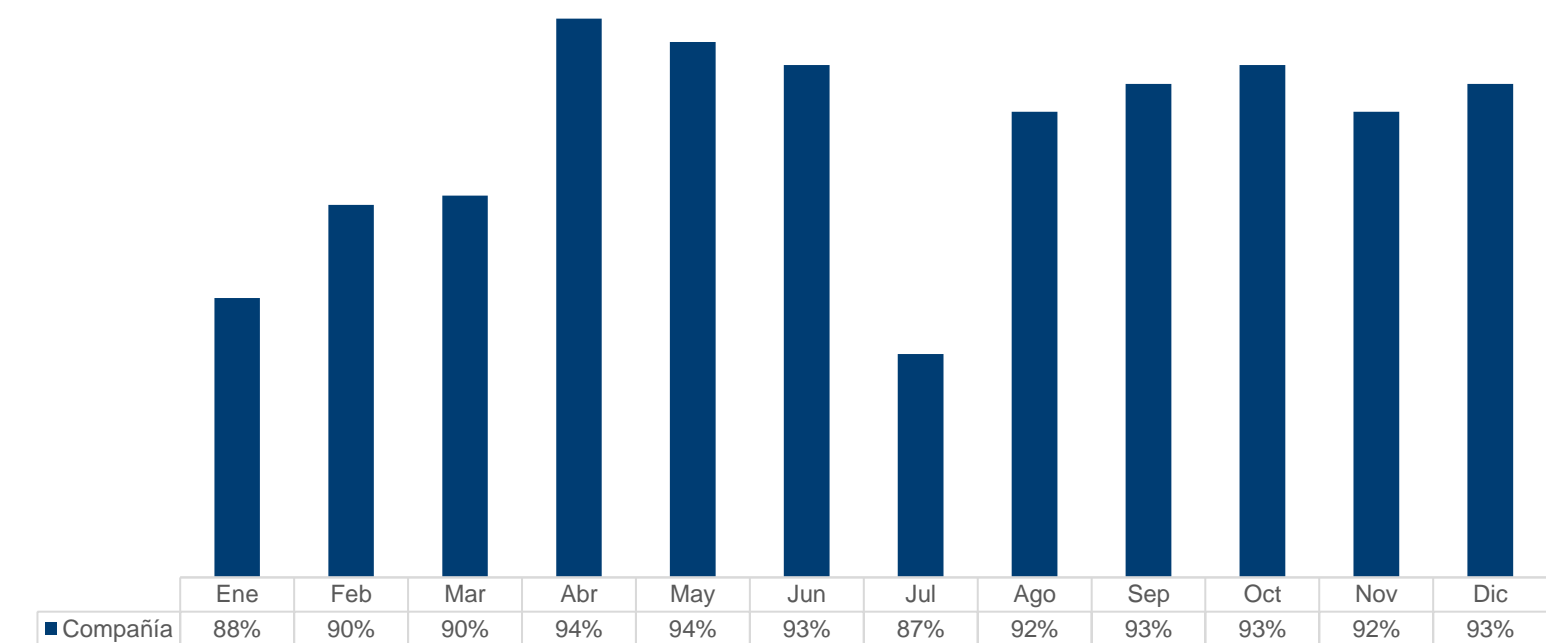
# Indicador de satisfacción del usuario

Natural y Jurídico

NPS COMPAÑÍA AÑO 2020



NSU COMPAÑÍA AÑO 2020



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 hasta julio y en adelante 65, 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-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Bogota D.C.	88%	88%	91%	92%	96%	94%	89%	90%	92%	91%	92%	92%
Medellin	88%	91%	84%	95%	94%	94%	92%	97%	96%	98%	93%	96%
Villavicencio	92%	90%	98%	98%	92%	93%	85%	95%	98%	94%	97%	90%
Bucaramanga	86%	98%	91%	100%	96%	90%	86%	93%	91%	95%	97%	89%
Cali	86%	87%	82%	96%	85%	94%	81%	91%	88%	96%	88%	95%
AXA	89%	86%	92%	95%	91%	90%	93%	92%	92%	94%	97%	86%
Neiva	95%	97%	100%	88%	91%	92%	76%	88%	97%	94%	90%	92%
Barranquilla					100%	75%	75%	100%	75%	100%	100%	83%

# Indicador de satisfacción del usuario

Natural y Jurídico

NPS	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Compañía	59	55	61	75	76	78	60	69	65	66	65	65
Naturales	65	54	59	78	78	75	59	71	71	69	66	63
Jurídicos	44	56	59	72	72	72	63	63	53	58	61	66

NSU	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Compañía	88%	90%	90%	94%	94%	93%	87%	92%	93%	93%	92%	93%
Naturales	91%	90%	90%	93%	93%	92%	86%	92%	95%	94%	92%	93%
Jurídicos	80%	91%	89%	95%	95%	96%	87%	91%	89%	91%	91%	92%

NPS por Ciudad	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Bogota D.C.	61	50	57	73	73	79	65	66	62	65	69	70
Medellin	62	63	59	76	84	74	60	68	68	70	62	65
Villavicencio	69	56	72	84	78	82	79	79	69	65	51	63
Bucaramanga	49	76	64	90	78	76	57	78	57	70	75	61
Cali	55	42	51	72	71	90	47	65	65	65	34	61
AXA	57	50	81	76	69	83	59	68	64	67	81	69
Neiva	54	77	81	56	73	62	38	69	79	78	81	52
Barranquilla					100	63	75	67	75	67	75	50

NSU por Ciudad	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
Bogota D.C.	88%	88%	91%	92%	96%	94%	89%	90%	92%	91%	92%	92%
Medellin	88%	91%	84%	95%	94%	94%	92%	97%	96%	98%	93%	96%
Villavicencio	92%	90%	98%	98%	92%	93%	85%	95%	98%	94%	97%	90%
Bucaramanga	86%	98%	91%	100%	96%	90%	86%	93%	91%	95%	97%	89%
Cali	86%	87%	82%	96%	85%	94%	81%	91%	88%	96%	88%	95%
AXA	89%	86%	92%	95%	91%	90%	93%	92%	92%	94%	97%	86%
Neiva	95%	97%	100%	88%	91%	92%	76%	88%	97%	94%	90%	92%
Barranquilla					100%	75%	75%	100%	75%	100%	100%	83%

7

# Planes de mejoramiento

# 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.





# *emermédica*

*Porque tu salud nos mueve.*