

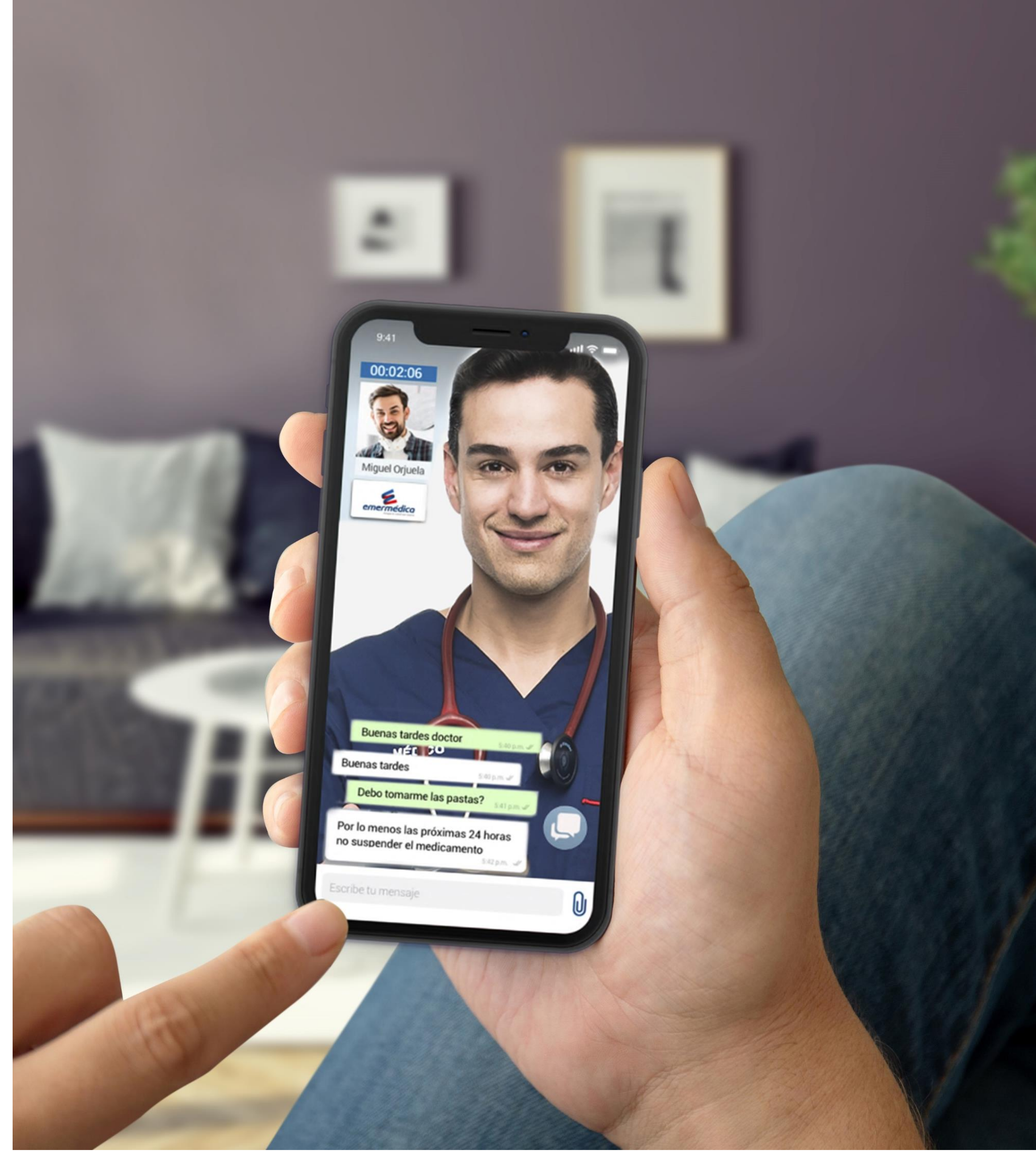
# Audiencia de Rendición de Cuentas

Resultados:  
Enero a Diciembre de 2021



# 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.
- 2021:** Nace en sucursales Toma de muestras a Domicilio menos Neiva.



2

# Portafolio de servicios

# PPE Y PI 2021

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



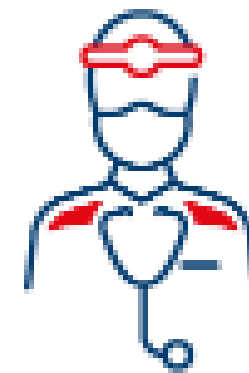
Pruebas COVID-19\*



Toma de Muestras de Laboratorio a Domicilio\*

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

## Beneficios por fidelización



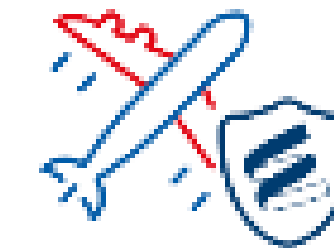
Médicos Especialistas \*



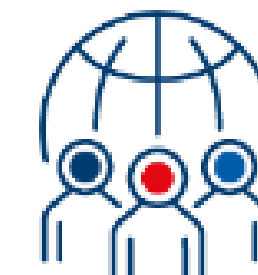
Control Médico Pediátrico \*\*



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.

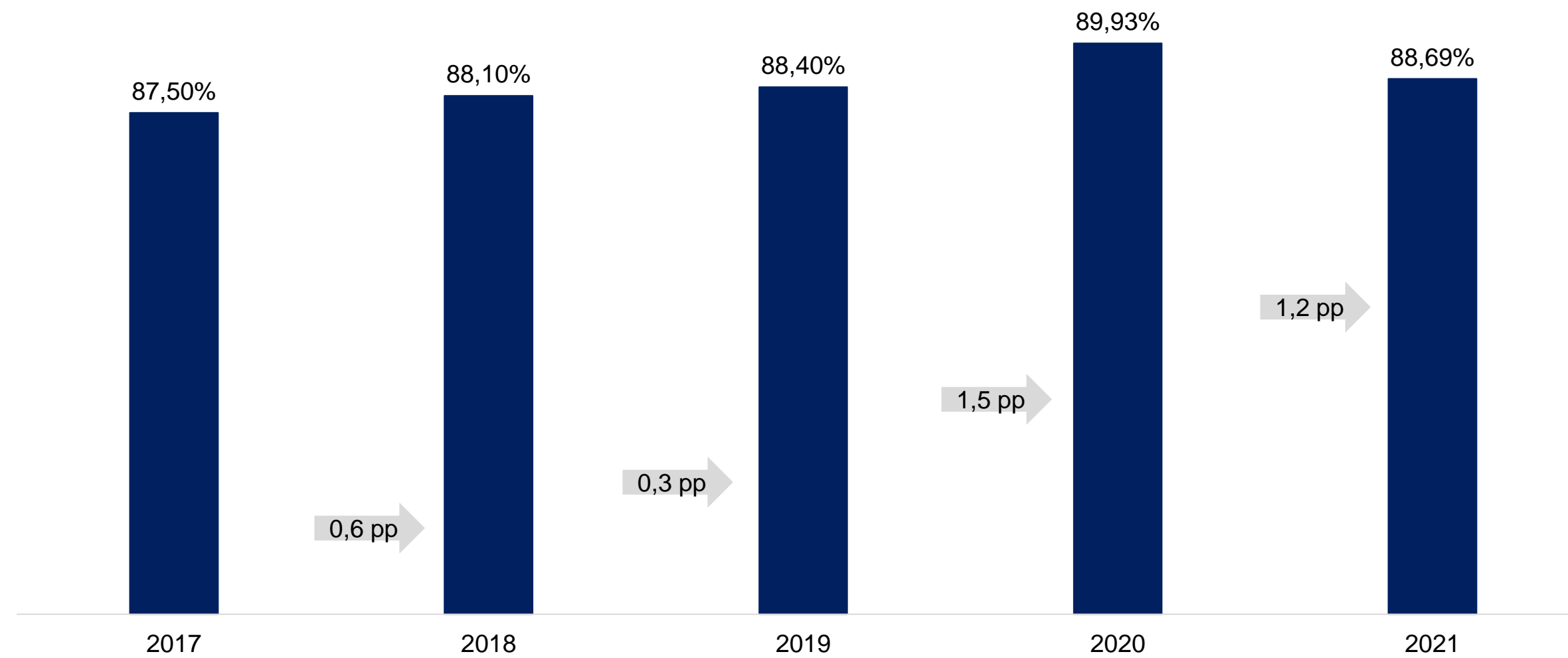
3

# 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 2021 Y DE 2020  
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

<b>ACTIVOS</b>	<b>Notas</b>	<b>31 DE DICIEMBRE DE 2021</b>	<b>31 DE DICIEMBRE DE 2020</b>
<b>Activos Corrientes</b>			
Efectivo	4	4.600.056.114	1.763.480.131
Inversiones	5	4.677.473.445	2.682.148.294
Deudores	6	12.409.143.746	14.205.803.284
Inventarios	7	827.835.037	583.550.389
<b>Total Activos Corrientes</b>		<b>\$ 22.514.508.342</b>	<b>\$ 19.234.982.098</b>
<b>Activos no Corrientes</b>			
Propiedades, Planta y Equipo	8	9.640.172.735	10.861.895.322
Derechos de uso	9	3.676.002.937	745.772.238
Activos pagados por anticipado		582.374.090	572.223.595
Activos Intangibles	10	638.031.295	601.883.720
Activo por impuesto diferido	12	1.947.467.206	1.834.915.535
<b>Total de los Activos no Corrientes</b>		<b>\$ 16.484.048.263</b>	<b>\$ 14.616.690.410</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$ 38.998.556.605</b>	<b>\$ 33.851.672.508</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	11	5.413.431.832	4.573.174.974
Pasivos por impuestos	12	2.482.526.319	2.628.795.143
Obligaciones laborales	13	3.827.277.012	4.583.938.637
Pasivos por derechos de uso inmueble	14	1.567.920.561	194.638.622
Proveedores	15	102.014.861	360.399.393
Cuentas por pagar	16	8.899.180.455	8.763.564.900
<b>Total de los Pasivos Corrientes</b>		<b>\$ 22.292.351.040</b>	<b>\$ 21.104.511.669</b>
<b>Pasivos no Corrientes</b>			
Pasivos por derechos de uso inmuebles	14	2.183.508.028	580.903.802
<b>Total de los Pasivos no Corrientes</b>		<b>\$ 2.183.508.028</b>	<b>\$ 580.903.802</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>\$ 24.475.859.068</b>	<b>\$ 21.685.415.471</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		2.459.282.912	2.543.654.892
Otro resultado integral acumulado		(59.590.686)	-
Utilidades y/o pérdidas acumuladas		4.688.807.758	2.188.404.591
Utilidades retenidas - Adopción por primera vez		(1.337.912.496)	(1.337.912.496)
<b>Total Patrimonio</b>		<b>\$ 14.522.697.538</b>	<b>\$ 12.166.257.037</b>
<b>TOTAL DE LOS PASIVOS Y DEL PATRIMONIO</b>		<b>\$ 38.998.556.605</b>	<b>\$ 33.851.672.508</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 EL 31 DE DICIEMBRE 2021 Y DE 2020  
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

Descripción	Notas	31 DE DICIEMBRE DE 2021	31 DE DICIEMBRE DE 2020
<b>Ingresos Brutos</b>	17	\$ 123.457.513.657	\$ 114.974.660.354
<b>Menos:</b> Devoluciones, rebajas y descuentos		(309.047.939)	(392.136.762)
<b>Ingresos Netos</b>		<b>123.148.465.718</b>	<b>114.582.523.592</b>
<b>Menos:</b> Costo servicios prestados	18	(70.769.018.616)	(64.760.935.238)
<b>Utilidad Bruta</b>		\$ 52.379.447.102	\$ 49.821.588.354
Gastos operacionales:			
Gastos administración	19	(21.529.941.090)	(20.297.911.099)
Gastos comercial	20	(23.681.624.874)	(24.844.182.978)
<b>Utilidad Operacional</b>		\$ 7.167.881.138	\$ 4.679.494.277
Ingresos no operacionales	21	2.566.935.979	1.415.494.819
Gastos no operacionales		(3.333.412.364)	(2.337.078.634)
<b>Utilidad antes de provisión para impuesto sobre la Renta</b>		\$ 6.401.404.752	\$ 3.757.910.462
Provisión para impuestos sobre la Renta	13	(1.712.596.995)	(1.569.505.871)
<b>Utilidad del Ejercicio</b>		\$ 4.688.807.758	\$ 2.188.404.591
<b>Utilidad Neta por Acción</b>		\$ 9,53	\$ 4,45

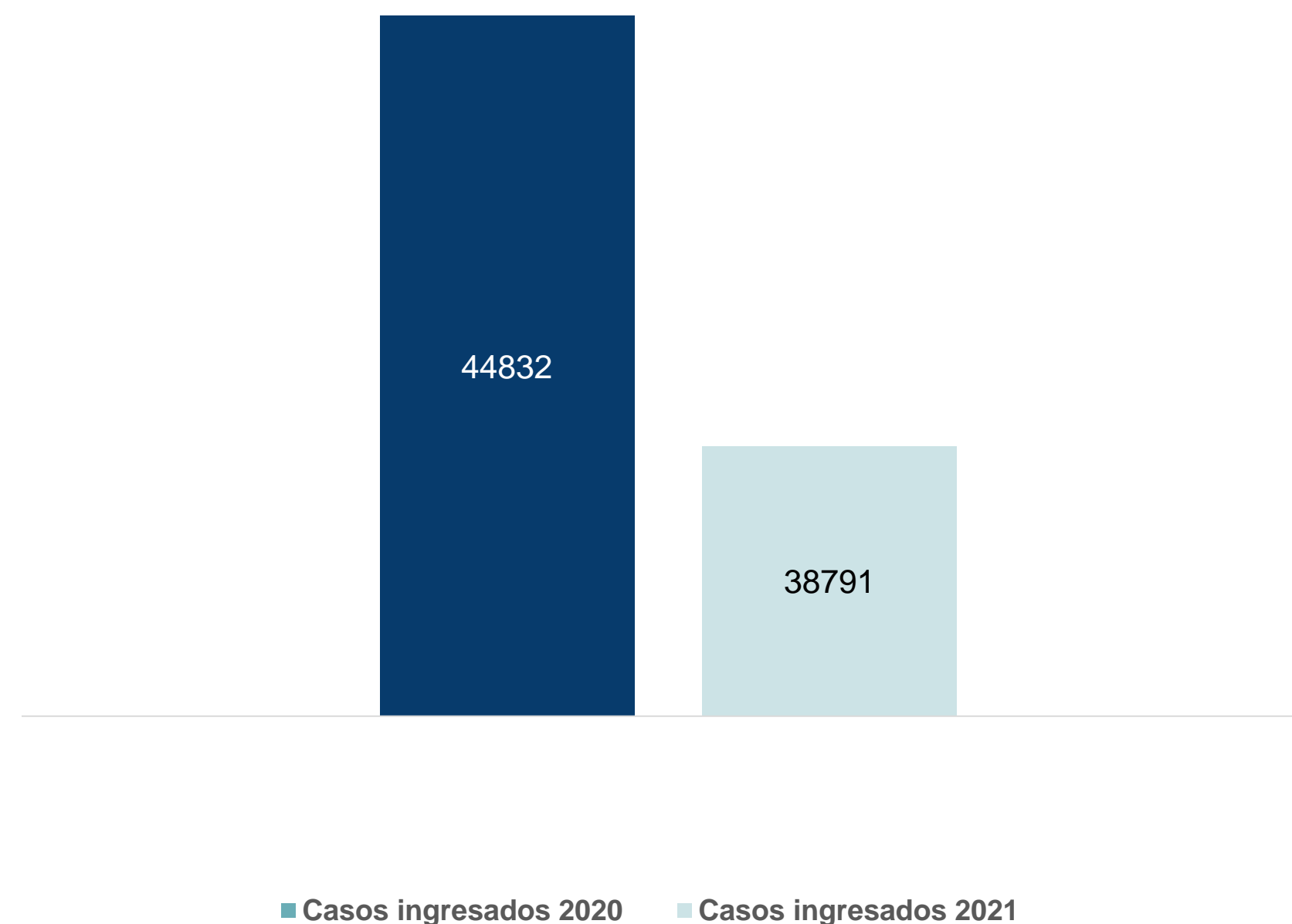
Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

\* Fuente: Gerencia Financiera

5

**PQRS-Experiencia  
al cliente**

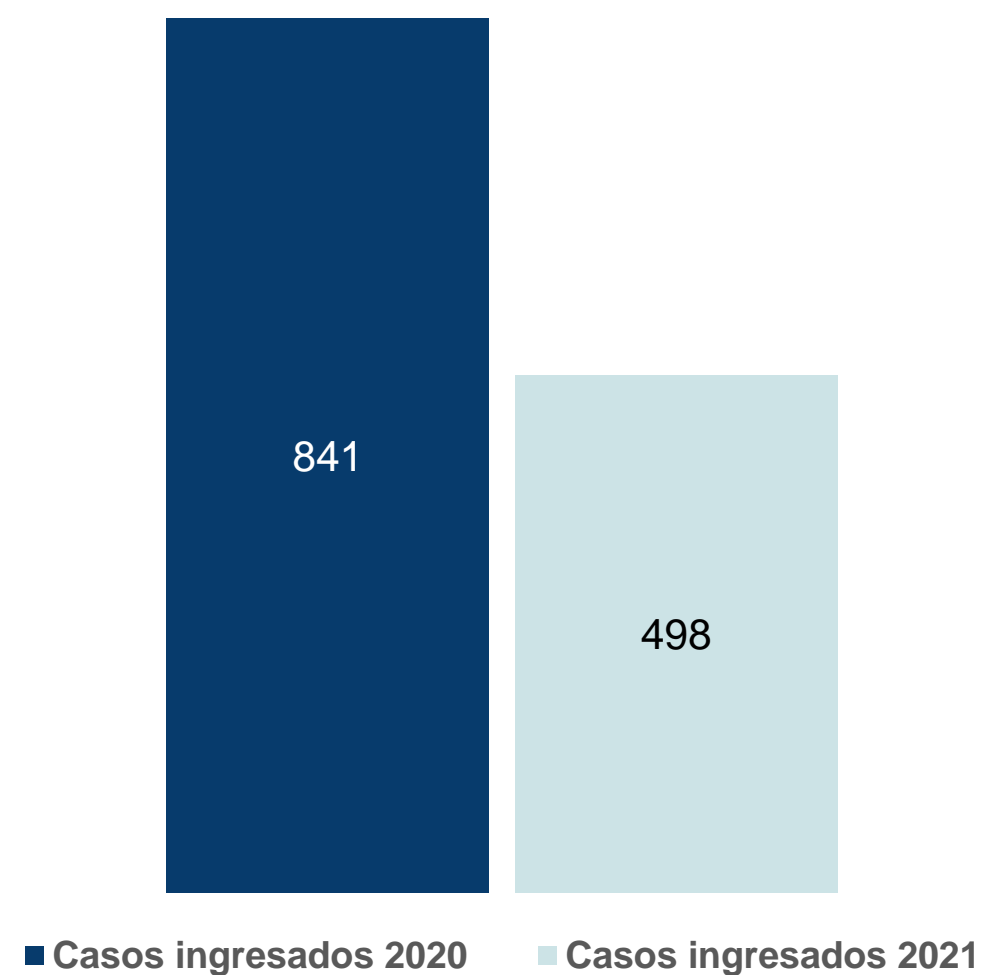
# Ingresos de PQR's 2020-2021



Para el año 2021 se recibieron, analizaron y respondieron 38,791 un 15,57% menos del volumen recibido para el año 2020, pasando de un promedio por mes de 3.736 PQR en 2020 a 3.233 en el 2021.

# Ingresos de PQR's 2020-2021

Vigilancia y Control



- Se presenta una disminución del 40,78% en casos reportados por entes de de vigilancia y control para el año 2021 respecto al año anterior.
  - Para el año 2021 se evidencia mayor ingresos de casos en el primer semestre con un promedio de (58) casos.



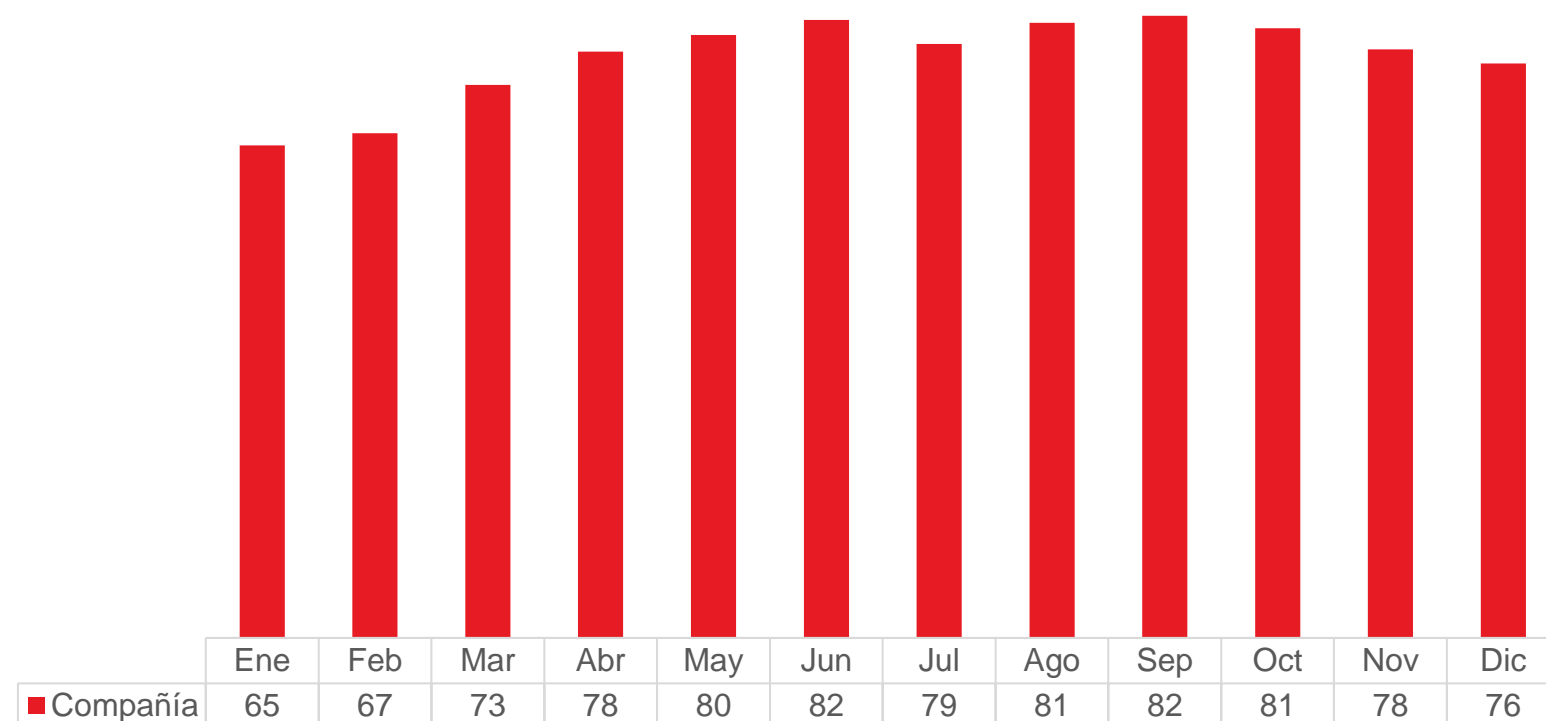
6

# Satisfacción al usuario

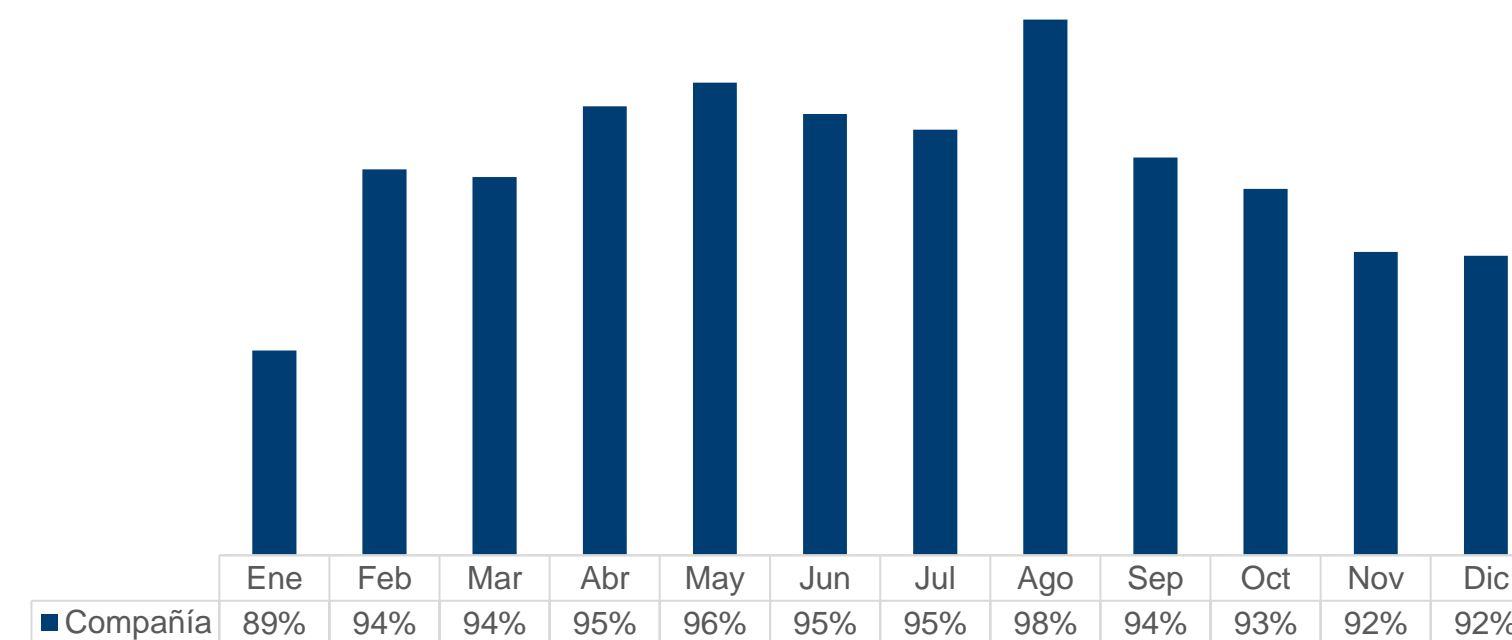
# Indicador de satisfacción del usuario

Natural y Jurídico

NPS COMPAÑÍA AÑO 2021



NSU COMPAÑÍA AÑO 2021



NSU: Objetivo 92%. 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 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-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
<b>Bogota D.C.</b>	90%	94%	91%	94%	96%	95%	96%	98%	95%	93%	92%	93%
<b>Medellin</b>	89%	97%	99%	96%	97%	95%	97%	100%	92%	92%	89%	87%
<b>Villavicencio</b>	100%	88%	100%	97%	100%	97%	100%	91%	95%	93%	93%	94%
<b>Bucaramanga</b>	83%	95%	94%	94%	92%	96%	89%	100%	95%	95%	93%	89%
<b>Cali</b>	83%	92%	93%	98%	96%	100%	93%	98%	90%	91%	90%	92%
<b>AXA</b>	92%	100%	97%	97%	89%	100%	97%	100%	95%	94%	93%	89%
<b>Neiva</b>	84%	96%	86%	100%	100%	100%	90%	90%	98%	97%	92%	92%
<b>Barranquilla</b>	100%	100%	100%	100%	100%	78%	100%	100%	96%	98%	93%	91%
<b>Cartagena</b>	-	100%	100%					100%	83%	100%	100%	100%

# Indicador de satisfacción del usuario

Natural y Jurídico

NPS	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
Compañía	65	67	73	78	80	82	79	81	82	81	78	76
Naturales	63	67	73	82	81	80	78	83	82	80	77	76
Jurídicos	70	67	72	70	77	81	79	76	74	81	83	86
NSU	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
Compañía	89%	94%	94%	95%	96%	95%	95%	98%	94%	93%	92%	92%
Naturales	88%	95%	94%	97%	97%	96%	94%	98%	94%	93%	92%	91%
Jurídicos	90%	89%	92%	92%	96%	93%	96%	97%	93%	94%	94%	98%
NPS por Ciudad	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
Bogota D.C.	71	71	71	76	80	81	82	81	83	81	79	79
Medellin	58	67	87	77	79	83	84	82	78	75	69	65
Villavicencio	71	61	78	87	88	86	84	85	82	80	77	79
Bucaramanga	53	74	72	76	73	85	68	86	85	85	79	70
Cali	46	53	63	82	85	91	67	76	71	77	72	76
AXA	67	81	86	69	78	94	83	92	88	86	81	71
Neiva	56	69	61	88	70	76	63	65	83	83	85	78
Barranquilla	100	14	40	80	75	44	88	100	80	94	88	78
Cartagena		100	100					100	67	100	100	100
NSU por Ciudad	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
Bogota D.C.	90%	94%	91%	94%	96%	95%	96%	98%	95%	93%	92%	93%
Medellin	89%	97%	99%	96%	97%	95%	97%	100%	92%	92%	89%	87%
Villavicencio	100%	88%	100%	97%	100%	97%	100%	91%	95%	93%	93%	94%
Bucaramanga	83%	95%	94%	94%	92%	96%	89%	100%	95%	95%	93%	89%
Cali	83%	92%	93%	98%	96%	100%	93%	98%	90%	91%	90%	92%
AXA	92%	100%	97%	97%	89%	100%	97%	100%	95%	94%	93%	89%
Neiva	84%	96%	86%	100%	100%	100%	90%	90%	98%	97%	92%	92%
Barranquilla	100%	100%	100%	100%	100%	78%	100%	100%	96%	98%	93%	91%
Cartagena	-	100%	100%					100%	83%	100%	100%	100%

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.*