

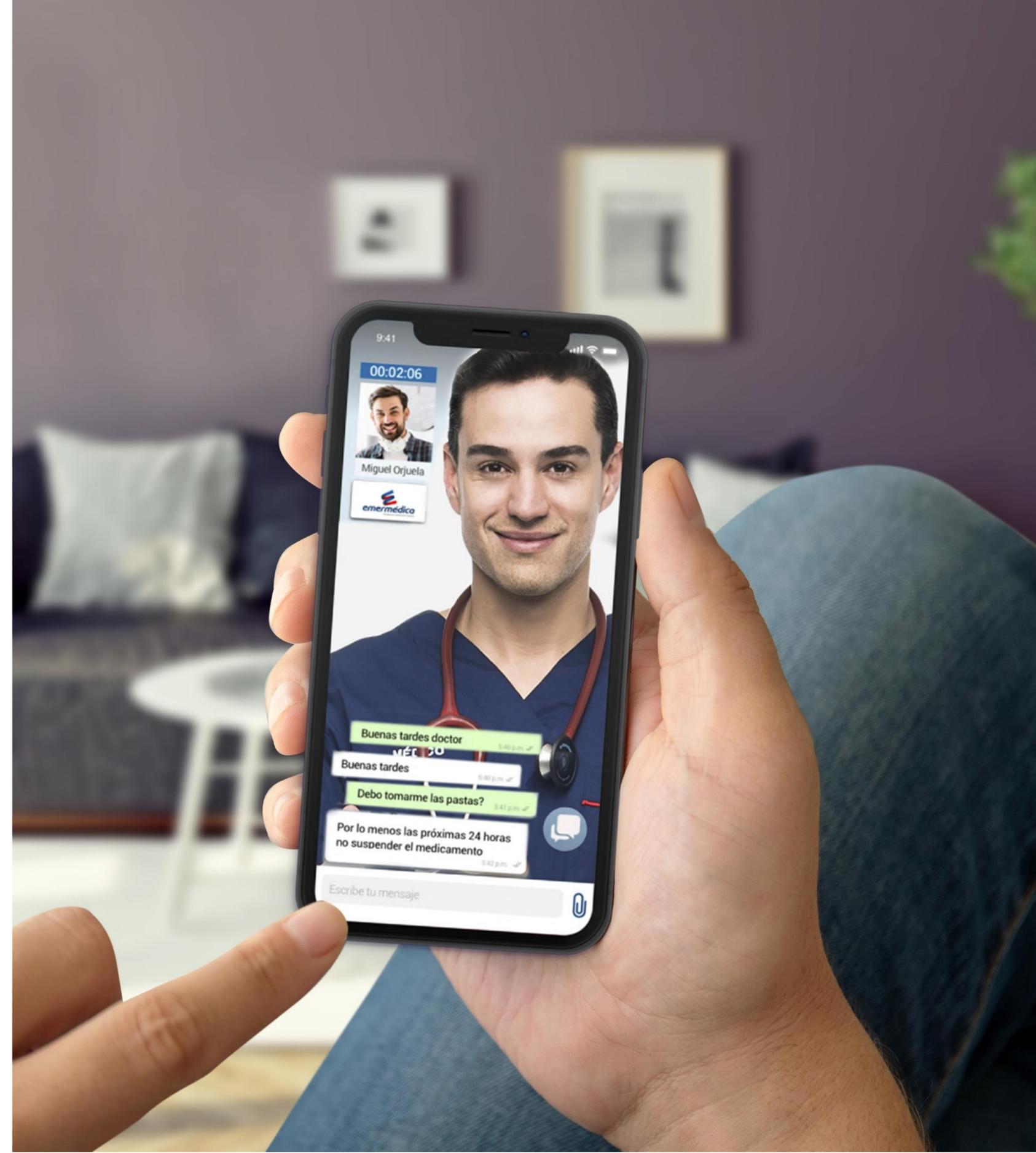
Audiencia de Rendición de Cuentas

Resultados:
Enero a Diciembre de 2022



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.
- 2022:** Nace sucursal en Cartagena



2

Portafolio de servicios

Plan Integral y PPE 2022

COBERTURAS



BENEFICIOS POR FIDELIZACIÓN



SERVICIOS DE SALUD EN CASA CON TARIFAS PREFERENCIALES



* Bogotá (3 controles) y Medellín (6 controles). Se atiende en el domicilio o en consultorio de AXA COLPATRIA.

** Solo en Bogotá

*** Por incapacidad mínima de 3 días. En todas las ciudades de cobertura Emermédica menos Cartagena.

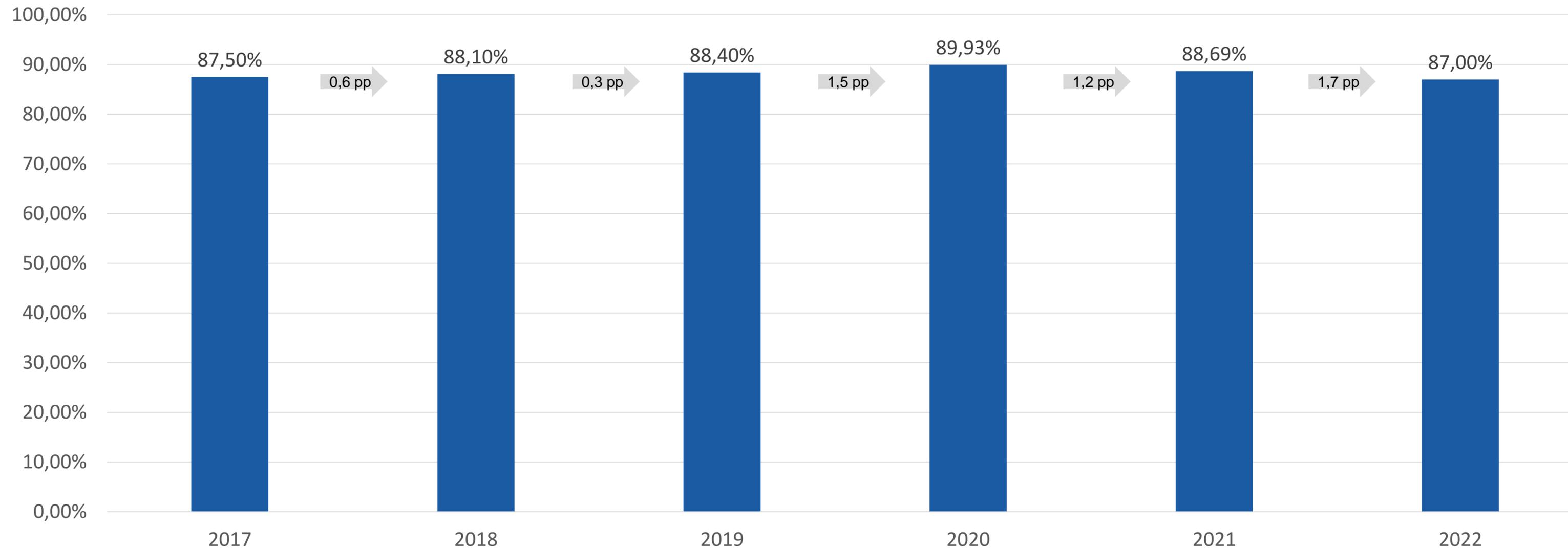
**** En todas las ciudades de cobertura Emermédica menos Neiva, Barranquilla y Cartagena.

3

Atención Médica Pre- Hospitalaria

Resultados

Evolución Oportunidad- Nacional



- ➔ La oportunidad se mantiene estable de acuerdo a parámetros establecidos de servicio.
- ➔ 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 2022 Y DE 2021
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

ACTIVOS	Notas	31 DE DICIEMBRE DE 2022	31 DE DICIEMBRE DE 2021
Activos Corrientes			
Efectivo	4	4.273.578.513	4.600.056.114
Inversiones	5	2.257.035.566	4.677.473.445
Deudores	6	15.263.397.261	12.409.143.746
Inventarios	7	545.561.081	827.835.037
Total Activos Corrientes		\$ 22.339.572.421	\$ 22.514.508.342
Activos no Corrientes			
Maquinaria y equipo	8	9.294.253.640	9.640.172.735
Activos por derechos de uso	9	2.129.116.616	3.676.002.937
Activos pagados por anticipado		602.451.724	582.374.090
Activos Intangibles	10	961.349.533	638.031.295
Activo por impuesto diferido	13	2.380.649.315	1.947.467.206
Total de los Activos no Corrientes		\$ 15.367.820.828	\$ 16.484.048.263
TOTAL ACTIVOS		\$ 37.707.393.249	\$ 38.998.556.605

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

* Fuente: Gerencia Financiera

Balance General

Pasivo y Patrimonio

PASIVOS Y PATRIMONIO			
Pasivos Corrientes			
Obligaciones financieras	11	1.069.444.442	-
Otros pasivos y estimaciones	12	4.093.915.458	5.413.431.832
Impuestos	13	1.740.042.987	2.482.526.319
Obligaciones laborales	14	3.995.121.082	3.827.277.012
Pasivos por derechos de uso inmueble	15	1.591.228.775	1.567.920.561
Proveedores	16	149.297.844	102.014.861
Cuentas por pagar	17	9.091.955.208	8.899.180.455
Total de los Pasivos Corrientes		\$ 21.731.005.796	\$ 22.292.351.040
Pasivos no Corrientes			
Obligaciones financieras	11	2.430.555.558	-
Pasivos por derechos de uso inmuebles	15	665.355.757	2.183.508.028
Total de los Pasivos no Corrientes		\$ 3.095.911.315	\$ 2.183.508.028
TOTAL PASIVOS		\$ 24.826.917.111	\$ 24.475.859.068
PATRIMONIO (Ver estado adjunto)			
Capital suscrito y pagado	18	4.918.565.820	4.918.565.820
Prima en colocación de acciones		3.853.544.230	3.853.544.230
Reservas obligatorias	18	2.475.453.142	2.459.282.912
Otro resultado integral acumulado		(207.008.848)	(59.590.686)
Utilidades y/o pérdidas acumuladas		3.177.834.290	4.688.807.758
Utilidades retenidas - Adopción por primera vez		(1.337.912.496)	(1.337.912.496)
Total Patrimonio		\$ 12.880.476.139	\$ 14.522.697.538
TOTAL DE LOS PASIVOS Y DEL PATRIMONIO		\$ 37.707.393.249	\$ 38.998.556.606

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 2022 Y DE 2021
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

Descripción	Notas	31 DE DICIEMBRE DE 2022	31 DE DICIEMBRE DE 2021
Ingresos Brutos	19	\$ 119.986.997.746	\$ 123.457.513.657
Menos: Devoluciones, rebajas y descuentos		(284.356.424)	(309.047.939)
Ingresos Netos		119.702.641.322	123.148.465.718
Menos: Costo servicios prestados	20	(67.532.297.420)	(70.769.018.616)
Utilidad Bruta		\$ 52.170.343.901	\$ 52.379.447.102
Gastos operacionales:			
Gastos administración	21	(23.414.161.779)	(21.529.941.090)
Gastos comercial	22	(25.493.322.186)	(23.681.624.874)
Utilidad Operacional		\$ 3.262.859.937	\$ 7.167.881.138
Ingresos no operacionales	23	3.388.842.483	2.566.935.979
Gastos no operacionales		(2.568.187.336)	(3.333.412.364)
Utilidad antes de provisión para impuesto sobre la Renta		\$ 4.083.515.084	\$ 6.401.404.752
Provisión para impuestos sobre la Renta	13	(905.680.794)	(1.712.596.995)
Utilidad del Ejercicio		\$ 3.177.834.290	\$ 4.688.807.758
Utilidad Neta por Acción		\$ 6,46	\$ 9,53

Los suscritos representante legal y contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros y que los mismos han sido tomados finalmente de los libros de contabilidad.

Elaborados bajo Norma Internacional de Información Financiera (NIIF)

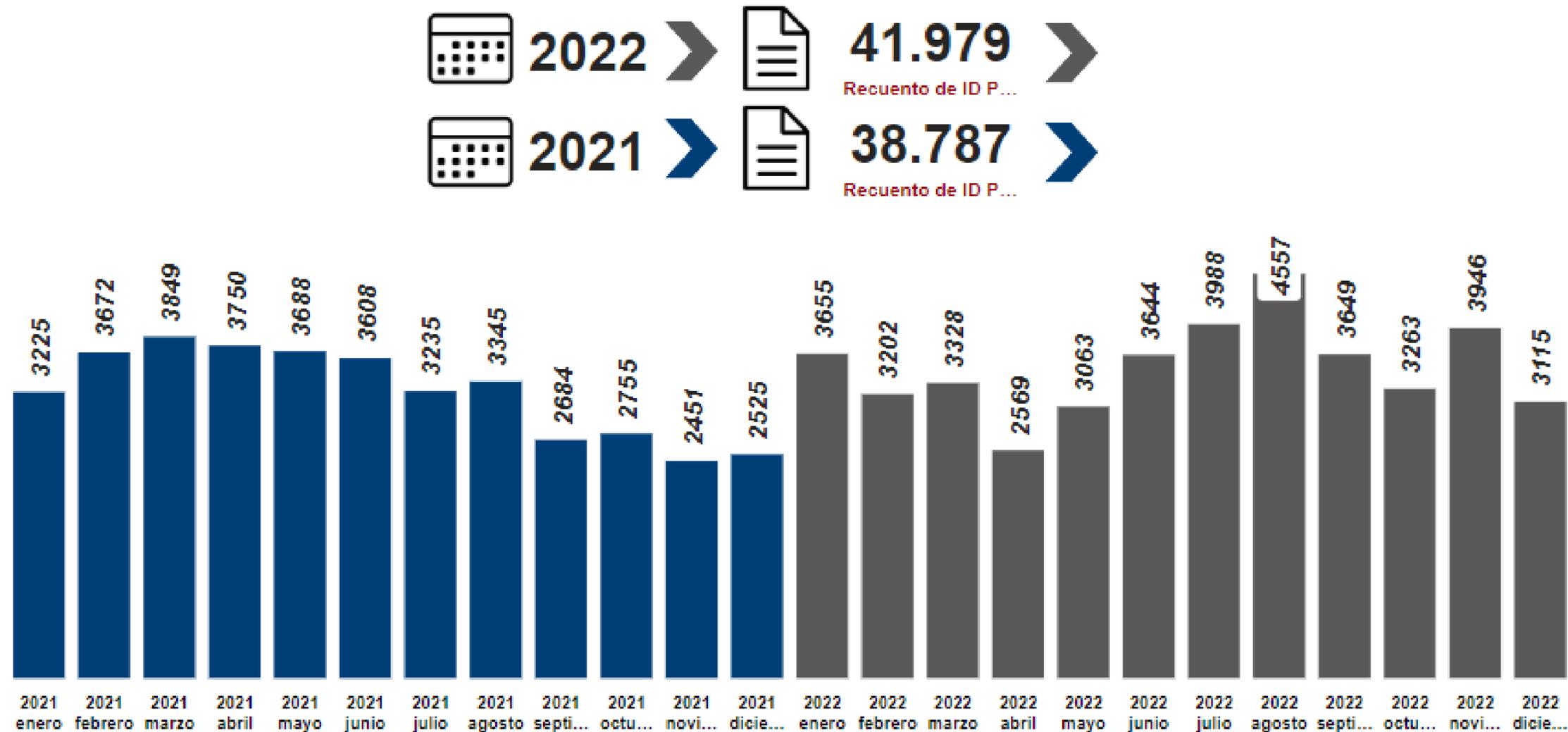
* Fuente: Gerencia Financiera

5

**PQRS-Experiencia
al cliente**

PQRSF – Experiencia al Cliente

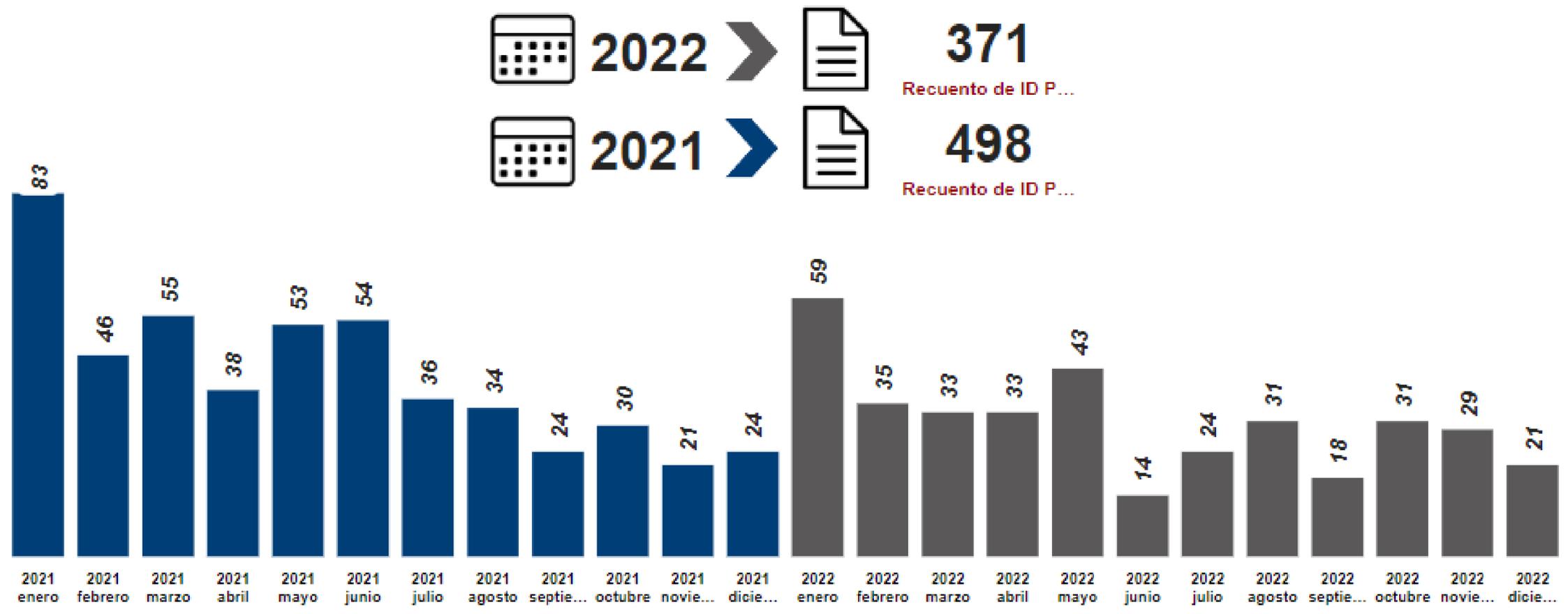
Ingresos de PQR's 2021-2022



- Para el año 2022 se recibieron, analizaron y respondieron 41,979 PQRS un 8% más del volumen recibido para el año 2021, pasando de un promedio por mes de 3.232 PQRS en 2021 a 3.498 en el 2022.

PQRSF – Experiencia al Cliente

Ingresos de PQR' 2021-2022- Vigilancia y Control



- Se presenta una disminución del 26% en casos reportados por entes de de vigilancia y control para el año 2022 respecto al año anterior.
- Para el año 2022 se evidencia mayor ingresos de casos en el primer semestre con un promedio de (30) casos.

6

Satisfacción al usuario

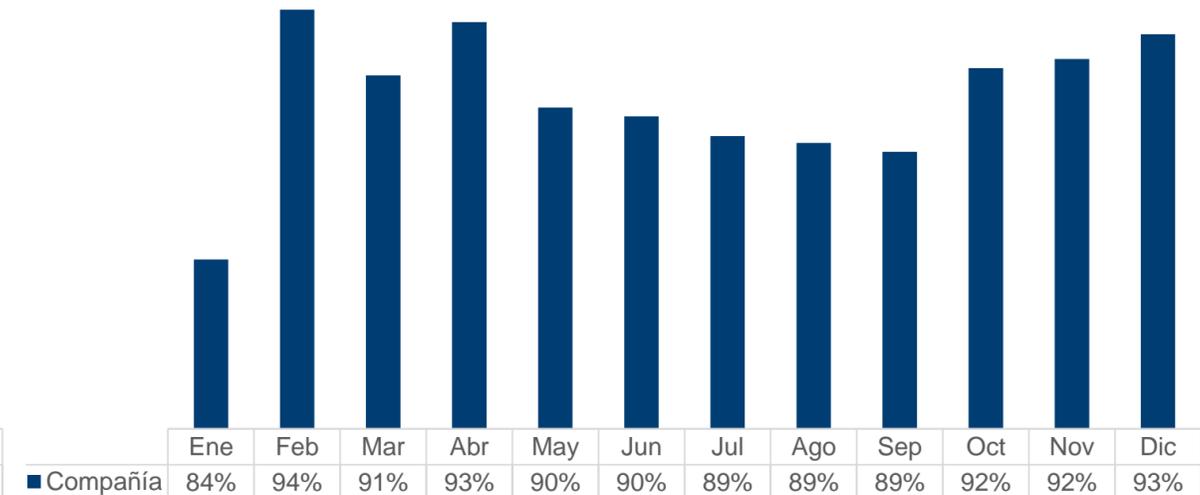
Satisfacción al Usuario

Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico

NPS COMPAÑÍA AÑO 2022



NSU COMPAÑÍA AÑO 2022



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 69, 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-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Bogota D.C.	84%	94%	92%	94%	91%	91%	90%	89%	88%	91%	92%	93%
Medellin	86%	93%	85%	91%	87%	86%	85%	86%	90%	94%	94%	95%
Villavicencio	82%	98%	94%	90%	88%	93%	84%	89%	90%	92%	90%	89%
Bucaramanga	83%	95%	94%	96%	92%	87%	89%	88%	88%	89%	93%	92%
Cali	88%	93%	91%	95%	90%	87%	91%	89%	89%	94%	89%	93%
AXA	87%	94%	94%	93%	94%	90%	93%	94%	92%	92%	93%	96%
Neiva	91%	94%	92%	97%	94%	95%	91%	96%	92%	96%	92%	97%
Barranquilla	85%	96%	100%	98%	92%	93%	94%	95%	91%	100%	86%	80%
Cartagena	100%			100%	100%	100%			100%		94%	100%

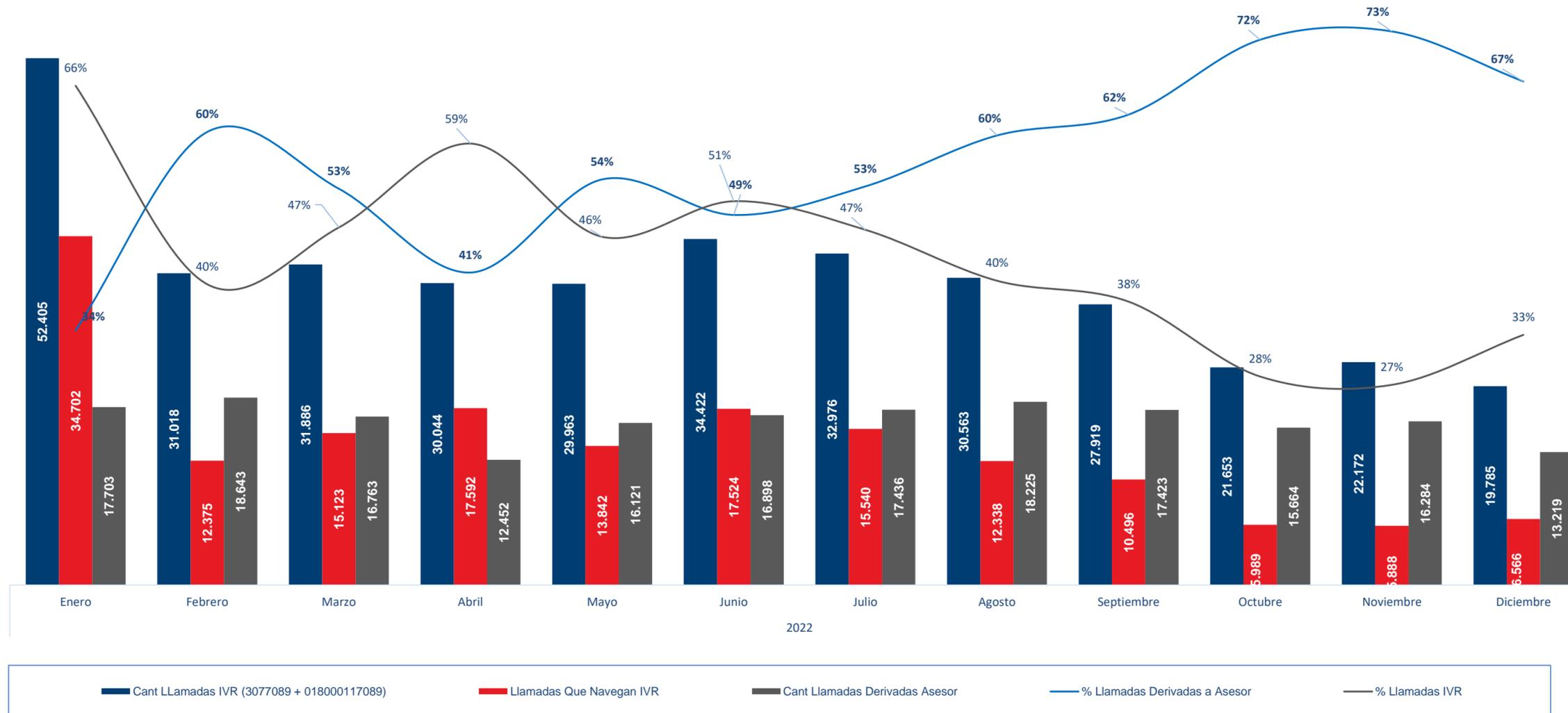
Satisfacción al Usuario

Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico

NPS	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Compañía	57	80	74	79	70	69	67	67	68	72	73	76
Naturales	56	80	74	79	70	68	67	67	67	71	73	76
Jurídicos	71	84	80	75	77	72	74	78	74	75	71	76
NSU	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Compañía	84%	94%	91%	93%	90%	90%	89%	89%	89%	92%	92%	93%
Naturales	84%	94%	91%	93%	90%	90%	89%	89%	88%	91%	92%	92%
Jurídicos	91%	94%	96%	95%	94%	93%	93%	94%	93%	94%	95%	98%
NPS por Ciudad	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Bogota D.C.	55	79	75	79	70	70	69	69	67	70	72	75
Medellin	63	81	61	73	65	61	60	60	69	73	78	80
Villavicencio	54	83	84	64	56	72	53	67	67	76	75	66
Bucaramanga	56	84	83	86	76	65	68	66	71	75	71	81
Cali	64	78	67	80	67	60	67	66	71	65	71	74
AXA	63	81	85	82	82	71	77	84	80	77	80	87
Neiva	78	74	78	86	72	84	72	78	82	79	73	84
Barranquilla	62	88	100	89	90	90	91	71	86	87	67	80
Cartagena	100			0	100	100			100		89	90
NSU por Ciudad	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Bogota D.C.	84%	94%	92%	94%	91%	91%	90%	89%	88%	91%	92%	93%
Medellin	86%	93%	85%	91%	87%	86%	85%	86%	90%	94%	94%	95%
Villavicencio	82%	98%	94%	90%	88%	93%	84%	89%	90%	92%	90%	89%
Bucaramanga	83%	95%	94%	96%	92%	87%	89%	88%	88%	89%	93%	92%
Cali	88%	93%	91%	95%	90%	87%	91%	89%	89%	94%	89%	93%
AXA	87%	94%	94%	93%	94%	90%	93%	94%	92%	92%	93%	96%
Neiva	91%	94%	92%	97%	94%	95%	91%	96%	92%	96%	92%	97%
Barranquilla	85%	96%	100%	98%	92%	93%	94%	95%	91%	100%	86%	80%
Cartagena	100%			100%	100%	100%			100%		94%	100%

Atención al Cliente 2022

Ingreso llamadas al IVR



La línea telefónica de experiencia al cliente es el canal de comunicaciones de mayor interacción con los afiliados tanto naturales como jurídicos. Andemos la recepción y verificación de PQRS, Información general, Cartera, Fidelización, Emermedica odontológica; las Líneas de acceso son, en Bogotá: 3077089, 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.

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.