

AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Resultados:

Enero a diciembre de 2023



CONTENIDO

Contexto

1. Reseña Histórica
2. Portafolio de servicios
3. Atención Médica Pre hospitalaria
4. Información Financiera
5. PQRS – Experiencia al Cliente
6. Satisfacción al usuario
 - 6.1 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



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
- 2023:** Lanzamiento de 4 Asistencias en alianza con AXA Assistance (Orientación emocional, orientación nutricional, orientación de terapia ocupacional y acompañamiento a citas médicas).
Lanzamiento de nuevos beneficios (Póliza de accidentes personales para gastos médicos por accidente, renta diaria por hospitalización y muerte accidental).

2 Portafolio de servicios





¿Qué incluye el plan?

COBERTURAS



Telemedicina
(vídeo y teléfono)



Consulta Médica
Domiciliaria



Atención
de Emergencias
y Urgencias



Traslados derivados de la
consulta domiciliaria
según concepto medico

NUEVO*

BENEFICIOS



Gastos Médicos
por accidente



Renta diaria
por Hospitalización
y/ UCI



Muerte
accidental



Médicos Especialistas
con tarifas especiales**



Control Médico
Pediátrico***



Orientación Terapia
Ocupacional virtual



Orientación Nutricional
telefónica




DISFRUTALAVIDA



EXPLORATUMUNDO



VIVESALUDABLE



ALIMENTATUVIDA



Alianzas



Servicios de
Odontología****



Asistencia
al viajero



Orientación Emocional
telefónica



Acompañamiento a citas
médicas*****

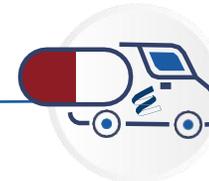


AMATUMASCOTA

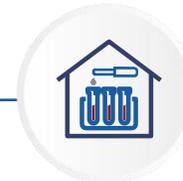


EJERCITATUCUERPO

SERVICIOS DE SALUD EN CASA CON TARIFAS PREFERENCIALES**



Farmacia a
Domicilio



Toma de exámenes de
laboratorio a Domicilio

(*) Clausulado disponible en www.emermedica.com.co. (**) Servicios no incluidos en el plan. Se contratan por evento con tarifas preferenciales. (***) Disponible inicialmente en Bogotá y Medellín. (****) Beneficio disponible en Bogotá y a través de convenio en Cali, Medellín, Barranquilla y Villavicencio. (*****) Incapacidad mínima de 3 días, emitida por un médico. Aplican términos y condiciones disponibles en www.emermedica.com.co.

3

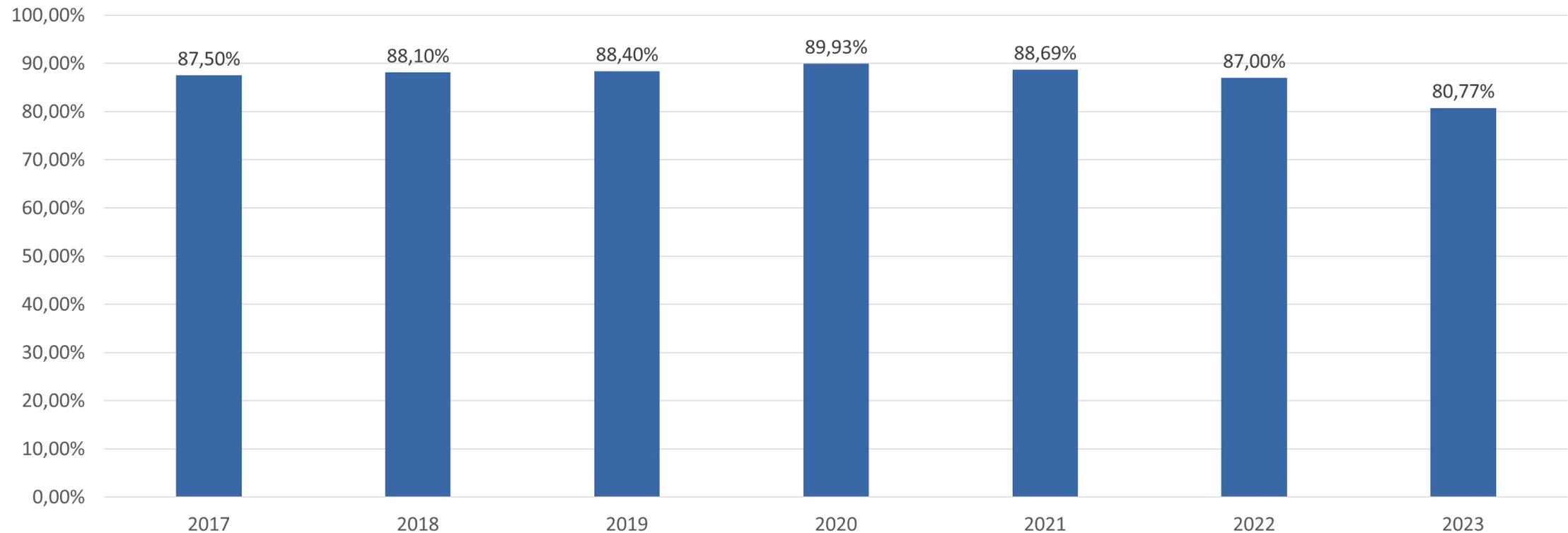
Atención médica pre- hospitalaria



Resultados

Evolución Oportunidad- Nacional

Oportunidad



La oportunidad se mantiene estable de acuerdo con parámetros establecidos de servicio.
Para el año 2020 se refleja incremento por el COVID-19

4 Información Financiera



Balance general



EMERMEDICA S.A.
SERVICIOS DE AMBULANCIA PREPAGADOS
NIT 800.126.785-7
ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA
A 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y DE 2022
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

| ACTIVOS | Notas | 31 DE DICIEMBRE DE 2023 | 31 DE DICIEMBRE DE 2022 |
|---|--------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Activos Corrientes | | | |
| Efectivo | 4 | 2.661.005.810 | 4.273.578.513 |
| Inversiones | 5 | 4.422.034.780 | 2.257.035.566 |
| Deudores | 6 | 12.747.794.689 | 15.263.397.261 |
| Inventarios | 7 | 651.575.840 | 545.561.081 |
| Total Activos Corrientes | | \$ 20.482.411.118 | \$ 22.339.572.421 |
| Activos no Corrientes | | | |
| Propiedades, Planta y Equipo | 8 | 10.312.023.897 | 9.294.253.640 |
| Derechos de uso | 9 | 3.546.589.794 | 2.129.116.616 |
| Activos pagados por anticipado | | 746.473.421 | 602.451.724 |
| Activos Intangibles | 10 | 795.331.744 | 961.349.533 |
| Activo por impuesto diferido | 12 | 2.430.852.487 | 2.380.649.315 |
| Total de los Activos no Corrientes | | \$ 17.831.271.343 | \$ 15.367.820.828 |
| TOTAL ACTIVOS | | \$ 38.313.682.461 | \$ 37.707.393.249 |

Balance general

PASIVOS Y PATRIMONIO

Pasivos Corrientes

| | | | |
|--|----|--------------------------|--------------------------|
| Obligaciones financieras | | | 1.069.444.442 |
| Otros Pasivos y estimaciones | 11 | 3.732.626.155 | 4.093.915.458 |
| Pasivos por impuestos | 12 | 3.139.159.077 | 1.740.042.987 |
| Obligaciones laborales | 13 | 4.513.899.709 | 3.995.121.082 |
| Pasivos por derechos de uso inmueble | 14 | 1.888.260.262 | 1.591.228.775 |
| Proveedores | 15 | 127.927.704 | 149.297.844 |
| Cuentas por pagar | 16 | 8.255.741.748 | 9.091.955.208 |
| Total de los Pasivos Corrientes | | \$ 21.657.614.655 | \$ 21.731.005.796 |

Pasivos no Corrientes

| | | | |
|---|----|-------------------------|-------------------------|
| Obligaciones financieras | 11 | | 2.430.555.558 |
| Pasivos por derechos de uso inmuebles | 14 | 1.727.835.813 | 665.355.757 |
| Total de los Pasivos no Corrientes | | \$ 1.727.835.813 | \$ 3.095.911.315 |

TOTAL PASIVOS

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| \$ 23.385.450.467 | \$ 24.826.917.111 |
|--------------------------|--------------------------|

PATRIMONIO (Ver estado adjunto)

| | | | |
|---|----|-----------------|-----------------|
| Capital suscrito y pagado | 17 | 4.918.565.820 | 4.918.565.820 |
| Prima en colocación de acciones | | 3.853.544.230 | 3.853.544.230 |
| Reservas | 17 | 4.402.910.076 | 2.475.453.142 |
| Otro resultado integral acumulado | | (69.040.940) | (207.008.848) |
| Utilidades y/o pérdidas acumuladas | | 3.265.098.744 | 3.177.834.290 |
| Utilidades retenidas - Adopción por primera vez | | (1.442.845.937) | (1.337.912.496) |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Total Patrimonio | \$ 14.928.231.993 | \$ 12.880.476.139 |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|

TOTAL DE LOS PASIVOS Y DEL PATRIMONIO

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| \$ 38.313.682.461 | \$ 37.707.393.249 |
|--------------------------|--------------------------|

Estado de resultados

| Descripción | Notas | 31 DE DICIEMBRE DE 2023 | 31 DE DICIEMBRE DE 2022 |
|--|-------|----------------------------|----------------------------|
| Ingresos Brutos | 18 | \$ 125.946.898.679 | \$ 119.986.997.746 |
| Menos: Devoluciones, rebajas y descuentos | | (350.310.673) | (284.356.424) |
| Ingresos Netos | | 125.596.588.006 | 119.702.641.322 |
| Menos: Costo servicios prestados | 19 | (68.473.209.274) | (67.532.297.420) |
| Utilidad Bruta | | \$ 57.123.378.732 | \$ 52.170.343.901 |
| Gastos operacionales: | | (51.573.841.559) | (48.907.483.965) |
| Gastos administración | 20 | (25.670.591.620) | (23.414.161.779) |
| Gastos comercial | 21 | (25.903.249.939) | (25.493.322.186) |
| Utilidad Operacional | | \$ 5.549.537.173 | \$ 3.262.859.937 |
| Ingresos no operacionales | 22 | 2.532.972.476 | 3.388.842.483 |
| Gastos no operacionales | | (2.369.020.642) | (2.568.187.336) |
| Utilidad antes de provisión para impuesto sobre la Renta | | \$ 5.713.489.007 | \$ 4.083.515.084 |
| Provisión para impuestos sobre la Renta | 12 | (2.448.390.265) | (905.680.794) |
| Utilidad del Ejercicio | | \$ 3.265.098.742 | \$ 3.177.834.290 |
| Utilidad Neta por Acción | | \$ 6,63 | \$ 6,46 |

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.

5

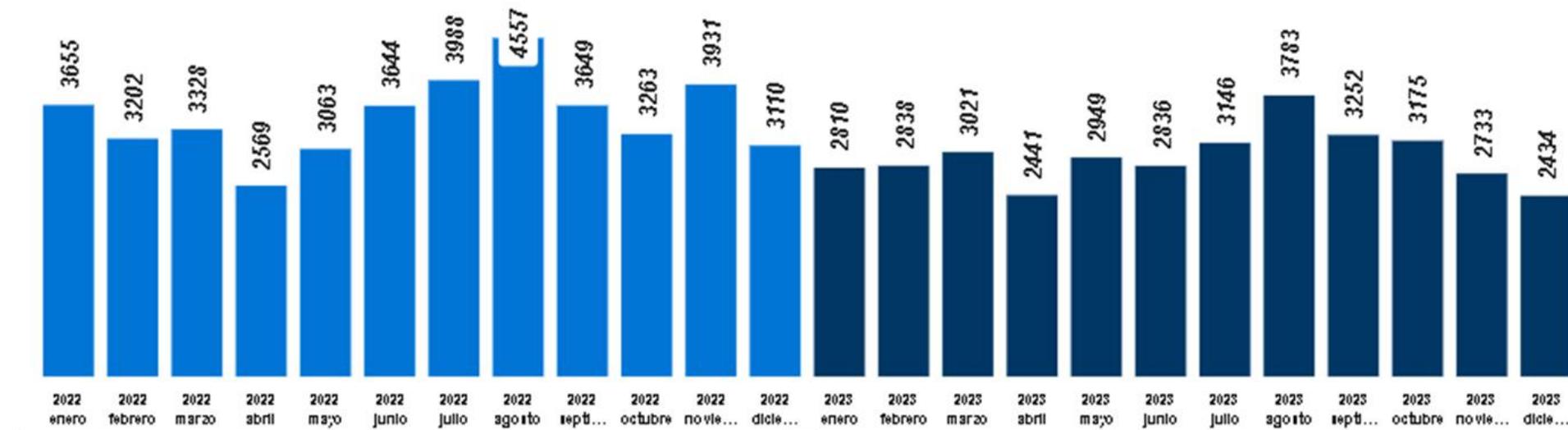
PQRS

Experiencia
al cliente



PQRSF – Experiencia al cliente

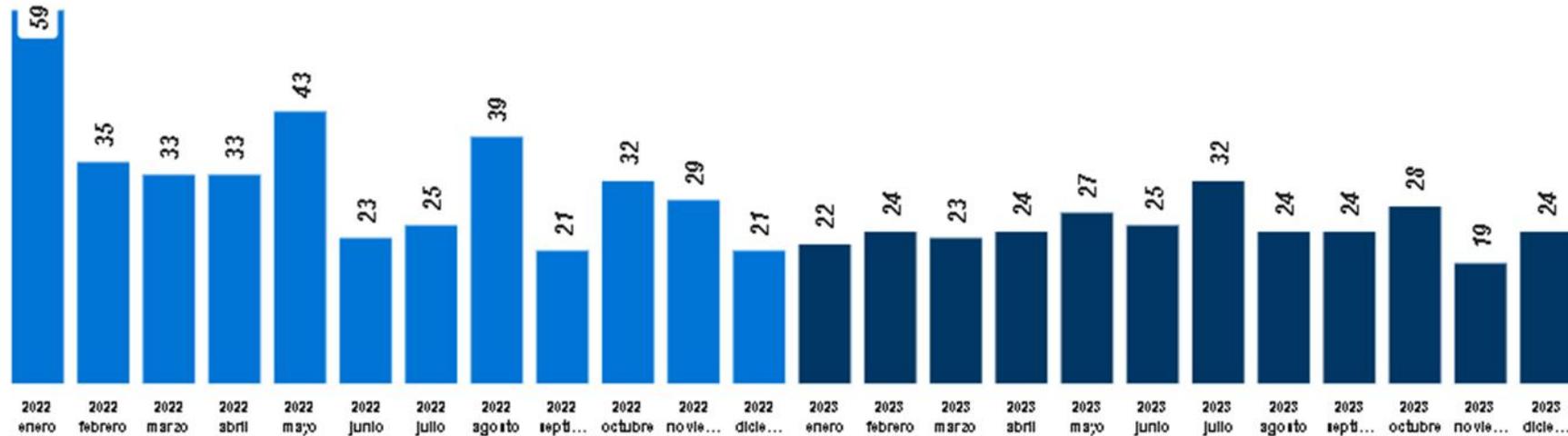
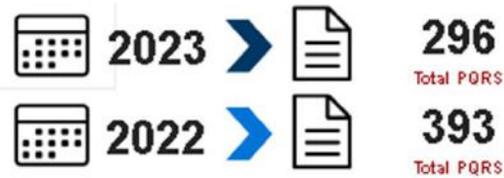
Ingresos de PQR'S 2022-2023



- Para el año 2023 se recibieron, analizaron y respondieron 35,418 PQRS un 15% menos del volumen recibido para el año 2022, pasando de un promedio por mes de 3.497 PQRS en 2022 a 2.952 en el 2023.

PQRSF – Experiencia al cliente

Ingresos de PQR' 2022-2023 Vigilancia y Control



- Se presenta una disminución del 25% en casos reportados por entes de de vigilancia y control para el año 2023 respecto al año anterior.
- Para el año 2023 se evidencia mayor ingresos de casos en el segundo semestre con un promedio de (25) casos.

6

Satisfacción al usuario

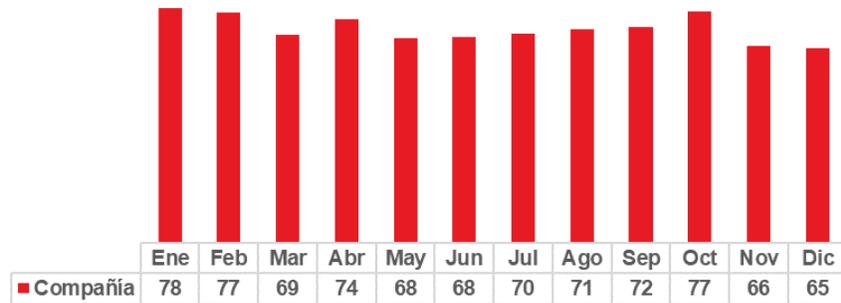


Satisfacción del usuario

Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico



NPS COMPAÑÍA AÑO 2023



NSU COMPAÑÍA AÑO 2023



- 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 manifestado en la promoción de la marca a través de las recomendaciones.

| NSU por Ciudad | ene-23 | feb-23 | mar-23 | abr-23 | may-23 | jun-23 | jul-23 | ago-23 | sep-23 | oct-23 | nov-23 | dic-23 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Bogota D.C. | 93% | 93% | 90% | 92% | 89% | 89% | 88% | 88% | 90% | 91% | 89% | 88% |
| Medellin | 92% | 93% | 89% | 91% | 88% | 87% | 91% | 88% | 95% | 92% | 87% | 87% |
| Villavicencio | 97% | 93% | 94% | 84% | 93% | 86% | 90% | 98% | 95% | 100% | 96% | 96% |
| Bucaramanga | 92% | 90% | 89% | 93% | 87% | 90% | 92% | 94% | 93% | 92% | 91% | 88% |
| Cali | 95% | 92% | 88% | 89% | 84% | 91% | 93% | 88% | 92% | 88% | 89% | 91% |
| AXA | 93% | 93% | 89% | 92% | 90% | 93% | 90% | 88% | 90% | 92% | 90% | 90% |
| Neiva | 100% | 94% | 94% | 94% | 96% | 100% | 96% | 100% | 97% | 95% | 100% | 95% |
| Barranquilla | 100% | 95% | 95% | 100% | 97% | 95% | 96% | 94% | 100% | 96% | 92% | 90% |
| Cartagena | 100% | 100% | 91% | 90% | 100% | 86% | 96% | 97% | 95% | 100% | 93% | 100% |

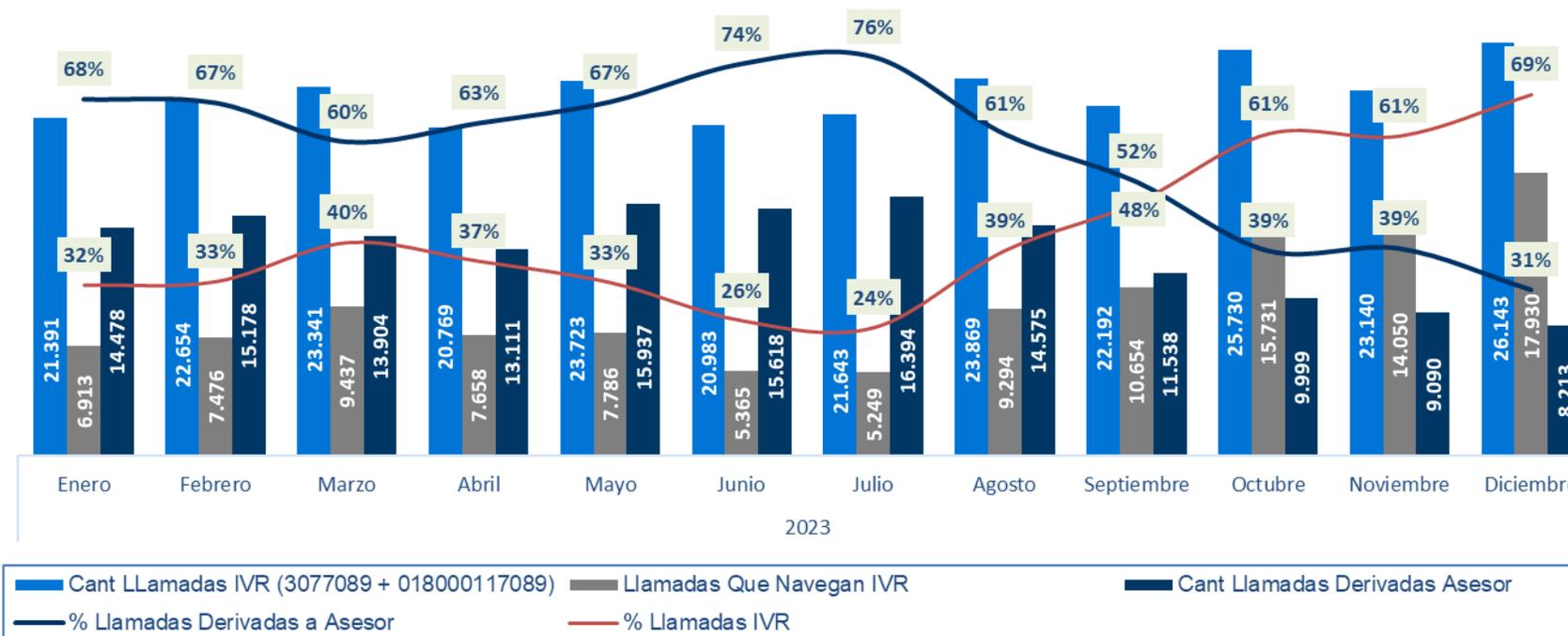
Satisfacción del usuario

6.1 Indicador de Satisfacción Usuario Natural y Jurídico

| NPS | ene-23 | feb-23 | mar-23 | abr-23 | may-23 | jun-23 | jul-23 | ago-23 | sep-23 | oct-23 | nov-23 | dic-23 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Compañía | 78 | 77 | 69 | 74 | 68 | 68 | 70 | 71 | 72 | 77 | 66 | 65 |
| Naturales | 78 | 77 | 69 | 73 | 68 | 68 | 69 | 70 | 71 | 76 | 63 | 64 |
| Jurídicos | 80 | 78 | 66 | 75 | 76 | 74 | 78 | 75 | 73 | 80 | 72 | 58 |
| NSU | ene-23 | feb-23 | mar-23 | abr-23 | may-23 | jun-23 | jul-23 | ago-23 | sep-23 | oct-23 | nov-23 | dic-23 |
| Compañía | 93% | 93% | 90% | 92% | 89% | 89% | 90% | 89% | 92% | 92% | 89% | 88% |
| Naturales | 93% | 93% | 90% | 92% | 90% | 89% | 89% | 89% | 92% | 91% | 90% | 88% |
| Jurídicos | 95% | 91% | 90% | 91% | 91% | 93% | 95% | 90% | 93% | 93% | 87% | 82% |
| NPS por Ciudad | ene-23 | feb-23 | mar-23 | abr-23 | may-23 | jun-23 | jul-23 | ago-23 | sep-23 | oct-23 | nov-23 | dic-23 |
| Bogota D.C. | 78 | 77 | 68 | 74 | 68 | 68 | 67 | 68 | 69 | 74 | 64 | 62 |
| Medellin | 77 | 78 | 71 | 73 | 66 | 67 | 70 | 66 | 71 | 77 | 57 | 63 |
| Villavicencio | 78 | 75 | 71 | 59 | 79 | 65 | 76 | 86 | 81 | 94 | 86 | 78 |
| Bucaramanga | 77 | 73 | 70 | 79 | 61 | 70 | 75 | 86 | 82 | 81 | 69 | 63 |
| Cali | 78 | 74 | 63 | 70 | 64 | 60 | 81 | 74 | 72 | 76 | 70 | 76 |
| AXA | 81 | 80 | 71 | 77 | 73 | 81 | 72 | 72 | 74 | 79 | 73 | 69 |
| Neiva | 82 | 82 | 82 | 82 | 80 | 97 | 76 | 95 | 91 | 85 | 100 | 88 |
| Barranquilla | 93 | 88 | 89 | 96 | 91 | 88 | 88 | 81 | 91 | 96 | 84 | 76 |
| Cartagena | 79 | 100 | 73 | 80 | 95 | 43 | 83 | 93 | 79 | 100 | 79 | 88 |
| NSU por Ciudad | ene-23 | feb-23 | mar-23 | abr-23 | may-23 | jun-23 | jul-23 | ago-23 | sep-23 | oct-23 | nov-23 | dic-23 |
| Bogota D.C. | 93% | 93% | 90% | 92% | 89% | 89% | 88% | 88% | 90% | 91% | 89% | 88% |
| Medellin | 92% | 93% | 89% | 91% | 88% | 87% | 91% | 88% | 95% | 92% | 87% | 87% |
| Villavicencio | 97% | 93% | 94% | 84% | 93% | 86% | 90% | 98% | 95% | 100% | 96% | 96% |
| Bucaramanga | 92% | 90% | 89% | 93% | 87% | 90% | 92% | 94% | 93% | 92% | 91% | 88% |
| Cali | 95% | 92% | 88% | 89% | 84% | 91% | 93% | 88% | 92% | 88% | 89% | 91% |
| AXA | 93% | 93% | 89% | 92% | 90% | 93% | 90% | 88% | 90% | 92% | 90% | 90% |
| Neiva | 100% | 94% | 94% | 94% | 96% | 100% | 96% | 100% | 97% | 95% | 100% | 95% |
| Barranquilla | 100% | 95% | 95% | 100% | 97% | 95% | 96% | 94% | 100% | 96% | 92% | 90% |
| Cartagena | 100% | 100% | 91% | 90% | 100% | 86% | 96% | 97% | 95% | 100% | 93% | 100% |

Atención al Cliente 2023

Ingreso llamadas al IVR



- La línea telefónica de experiencia al cliente es el canal de comunicaciones de mayor interacción con los afiliados naturales, atendemos las peticiones, quejas o reclamos, brindamos orientación y/o Información general del programa vive Emermédica, realizamos ventas telefónicas y campañas de Fidelización, así como agendamos servicios de pediatría y odontología.
- Las Líneas de contacto son, en Bogotá: 601-3077089 nacional gratuita: 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, SMS o paso al asesor (IVR transaccional o audio textos).

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 módulo de Agendamiento Pediatría y odontología.
- Integración pasarela de pagos EN LÍNEA (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.



emermedica.com.co

