

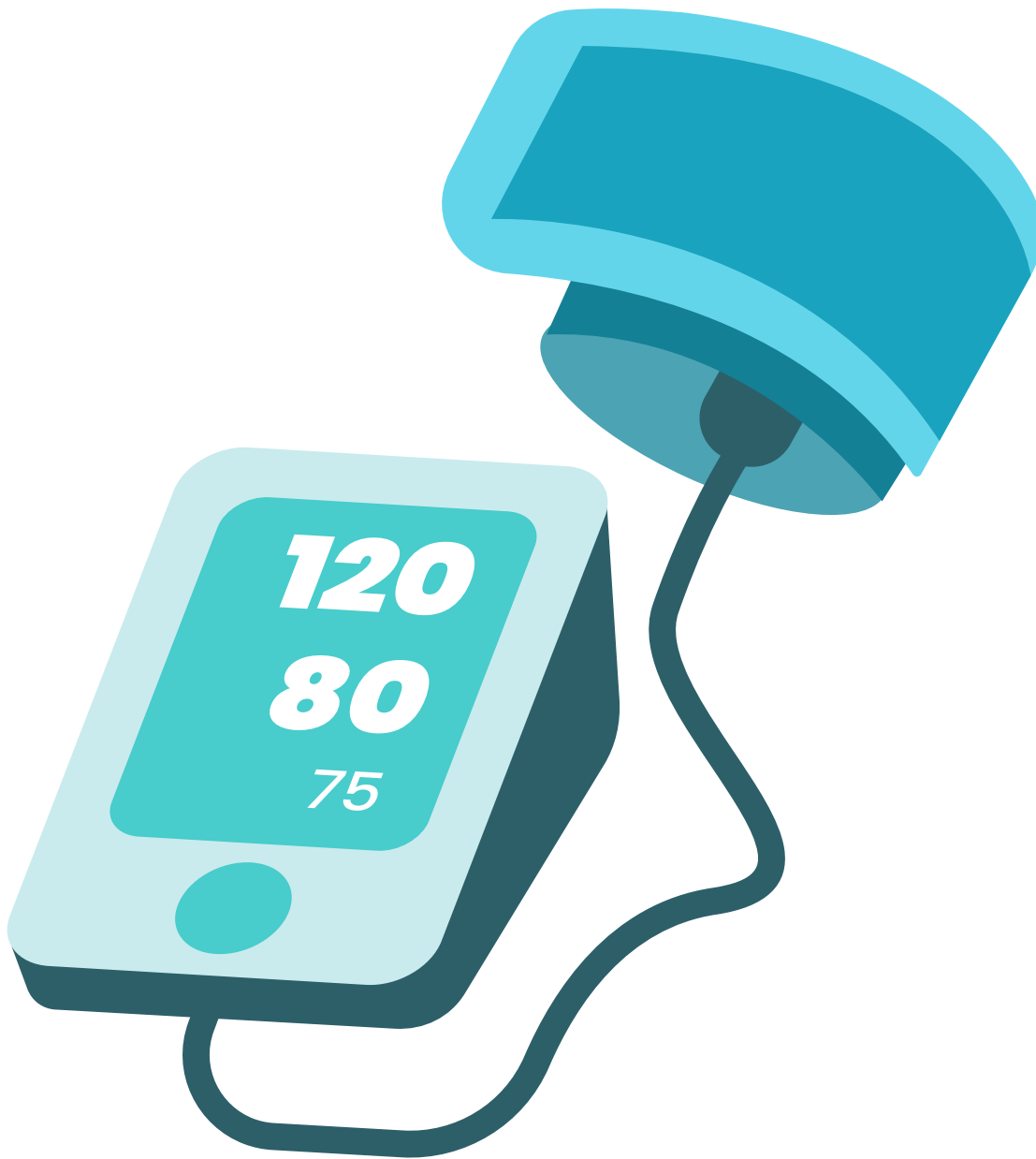
Informe de Rendición de Cuentas 2024

Emermédica S.A.



Contenido

Carta de la gerente general	3
Quiénes somos	4
Sobre nosotros	5
Indicadores generales	6
Información Financiera: Transparencia, confianza y cumplimiento legal.	7
PQRSF – Experiencia al cliente	8
Planes de mejoramiento, oportunidades y retos para el 2025	9
Reconocimientos y Alianzas Estratégicas	10
Anexos y Apéndices	11



Carta de la Gerente General

Estimados afiliados, el 2024 fue un año en el que reafirmamos nuestro propósito esencial: cuidar y salvar vidas. Cada servicio prestado y cada familia protegida reflejan el compromiso de Emermédica con la salud y el bienestar de nuestros afiliados.

Los resultados hablan por sí mismos y todo esto fue posible gracias al talento y dedicación de nuestros 190 médicos y 110 auxiliares de enfermería, y al respaldo de una flota operativa de 69 ambulancias y 66 vehículos de apoyo.

La confianza de nuestros usuarios se refleja en un NPS de 70,25 y un nivel de satisfacción del 92%, cifras que nos motivan a seguir mejorando cada día. Además, mantuvimos altos estándares de oportunidad en el servicio a nivel nacional, garantizando respuesta oportuna y cumplimiento en los momentos más críticos.

Estos logros fueron posibles porque nuestros valores guiaron cada acción. La Valentía nos impulsó a innovar y superar desafíos; Somos Uno nos permitió avanzar unidos como equipo; el Foco en el Cliente nos orientó para escuchar y responder a sus necesidades reales; y la Integridad garantizó que cada decisión estuviera marcada por transparencia y compromiso.

Reiteramos que seguiremos trabajando con la misma pasión y dedicación, fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta, ampliando beneficios y consolidando la innovación como pilar de nuestro servicio. Gracias por confiar en nosotros. Nuestro compromiso es y seguirá siendo proteger lo más valioso: la vida.

Con gratitud,

María García Campa
Gerente General de Emermédica



María García Campa
Gerente General Emermédica

¿Quiénes somos?

Historia:

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 aliados y clientes.

Misión:

Salvamos y cuidamos vidas las 24 horas del día, poniendo al alcance de nuestros afiliados privilegios en servicios de atención médica domiciliaria de alta calidad, ágiles, oportunos y confiables.

Visión:

Ser tu Compañía líder en salud domiciliaria, preferida y reconocida en el mercado por la excelencia y accesibilidad de los servicios.





Carta de la gerente general

Quiénes somos

Sobre nosotros

Indicadores generales

Información Financiera:
transparencia, confianza y
cumplimiento legal.

PQRSF – Experiencia al cliente

Planes de mejoramiento,
oportunidades y retos para el
2025

Anexos y Apéndices

Conoce nuestra historia:

1991	Nace Emermédica SUAT.
1999	Consultas médicas domiciliarias en Bogotá.
2005	Nos convertimos en una compañía 100% colombiana.
2007	Llegamos a otras ciudades del país: Bogotá (incluyendo Chía y Soacha), Bucaramanga, Cali, Medellín, Neiva y Villavicencio.
2009	Nace Emermédica Odontológica en Bogotá.
2010	Contamos con el 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	Se habilita el servicio de Telemedicina según Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud, pruebas COVID-19.
2021	Lanzamos nuestro servicio de Toma de exámenes a domicilio en sucursales.
2022	Nace sucursal en Cartagena.
2023	Lanzamiento de nuevas asistencias en alianza con AXA Assistance (Orientación emocional, orientación nutricional, y acompañamiento a citas médicas).
2024	Lanzamiento de nuestra aplicación (propia) con funciones como: atención medica virtual, más opciones de autogestión, información general de los servicios de toma de exámenes de laboratorio a domicilio y farmacia a domicilio, catálogo VIVE Emermédica.

Cultura corporativa y Valores:

Escuchamos tu voz y ponemos todo nuestro esfuerzo en hacer tu atención más fácil, rápida y cercana.

Valentía

- Actuamos con rapidez y decisión para darte la atención que tu vida necesita en el momento justo.

Somos uno

- Trabajamos como un solo equipo, unidos para cuidarte en cualquier lugar y a cualquier hora.

Integridad

- Cumplimos lo que prometemos, con transparencia y compromiso absoluto con tu salud.

Foco en el cliente

- En Emermédica vivimos estos valores para estar siempre contigo, cuidando y salvando vidas 24/7.



Sobre nosotros

PLAN INTEGRAL

El Plan Integral de Emermédica es un portafolio completo de servicios médicos domiciliarios, diseñado para brindarte atención rápida, segura y de calidad, ya sea de forma presencial o por telemedicina.

Coberturas principales:

-  Telemedicina y telemedicina avanzada
-  Consulta médica domiciliaria
-  Atención de emergencias y urgencias
-  Traslados asistidos a centros hospitalarios

Un plan pensado para tu tranquilidad y la de tu familia, con acceso fácil y atención con calidad cuando más lo necesitas.

PLAN COLECTIVO

Es un convenio empresarial que permite a las organizaciones brindar a sus empleados y familias la tranquilidad de estar protegidos en caso de una urgencia o alteración en su salud.

Este plan ofrece una tarifa preferencial, con la exhibibilidad de asumir el pago total o parcial a través de descuento por nómina, facilitando el acceso a un portafolio completo de servicios médicos domiciliarios.

Coberturas del plan:

-  Atención por Telemedicina y Telemedicina avanzada
-  Consulta médica domiciliaria
-  Atención de emergencias y urgencias
-  Traslados asistidos a centros hospitalarios

ÁREA PROTEGIDA

Es un servicio diseñado para proteger a empleados, proveedores, clientes y visitantes dentro de una empresa o espacio delimitado, asegurando atención médica rápida y oportuna en caso de emergencias o urgencias.

Con Área Protegida, tu empresa garantiza seguridad y tranquilidad a todas las personas en sus instalaciones.

Coberturas del plan:

-  Atención prehospitalaria de emergencias
-  Atención prehospitalaria de urgencias
-  Orientación médica telefónica.
-  Traslados asistidos a centros hospitalarios
-  Capacitaciones virtuales y presenciales



Sobre nosotros

Al contratar el Plan Integral o el Plan Colectivo, el afiliado y su familia podrán acceder al programa de beneficios VIVE Emermédica, diseñado para que disfruten experiencias positivas en diferentes momentos de su vida.

BENEFICIOS

- | | |
|---|---|
| NUEVO
 Enfermería a domicilio
Incapacidad mayor a 3 días. ⁽¹⁾ | NUEVO
 Niñera o ayudante de hogar a domicilio
Incapacidad mayor a 3 días. ⁽¹⁾ |
| NUEVO
 Soporte tecnológico
Duración máxima de 30 minutos. ⁽¹⁾ |  Orientación nutricional telefónica
De 30 minutos. ⁽¹⁾ |
|  Orientación emocional telefónica
De 30 minutos. ⁽¹⁾ |  Acompañamiento a citas médicas
En caso de incapacidad mínima de 3 días. ⁽¹⁾ |
|  Acceso a más de 600 especialistas a nivel nacional. ⁽²⁾ |  Asistencia al viajero
para cuidarte en tus viajes nacionales e internacionales a través de nuestros aliados. |
|  Servicio para mascotas con tarifas preferenciales. ⁽²⁾ |  Descuentos entre el 5% y el 50% en más de 230 establecimientos aliados en diferentes categorías. |
|  Controles Médicos Pediátricos gratuitos. ⁽³⁾ |  Servicios de odontología
Valoración inicial y limpieza básica sin costo, tarifas preferenciales en tratamientos. ⁽⁴⁾ |

(1) Todos los servicios de asistencia son prestados por nuestros aliados de AXA Asistencia Colombia S.A. y AXA Asistencia IPS S.A. Beneficios para Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla. En otras ciudades principales de Colombia, podrá accederse a disponibilidad del servicio que tenga el prestador. (2) Servicios no incluidos en el Plan. Se contratan por evento con tarifas preferenciales. (3) Disponible inicialmente en Bogotá y a través de alianzas en las demás sucursales. (4) Beneficio disponible en Bogotá y a través de convenio en Barranquilla, Medellín, Cali y Villavicencio. Aplican términos y condiciones.



Sobre nosotros

Disponemos de sedes principales con atención al cliente en cada ciudad, en las siguientes direcciones:

Líneas Médicas Nacionales

- Bogotá – Soacha – Chía y Cajicá: (601) 587 8027, 3077087/ 7464453.
- Medellín: (604) 2042112 / 6069918.
- Cali: (602) 3692188 / 4879514.
- Bucaramanga: (607) 6911100 / 6978706.
- Neiva: (608) 8633375 / 8680155.
- Villavicencio: (608) 6819313 / 6848696.
- Barranquilla: (605) 3160360 / 3857825.
- Cartagena: (605) 6428264 / 6932893.
- Línea Nacional: 018000 117087.

Oficina Principal en Bogotá y Sucursales

Horario de atención: lunes a jueves de 8 a.m. a 5 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 3 p.m. Hora de receso de 12 m. a 1 p.m.

Oficina principal

- Bogotá: Carrera 19b # 168 -35.

Oficina Centro Comercial Bazaar Alsacia

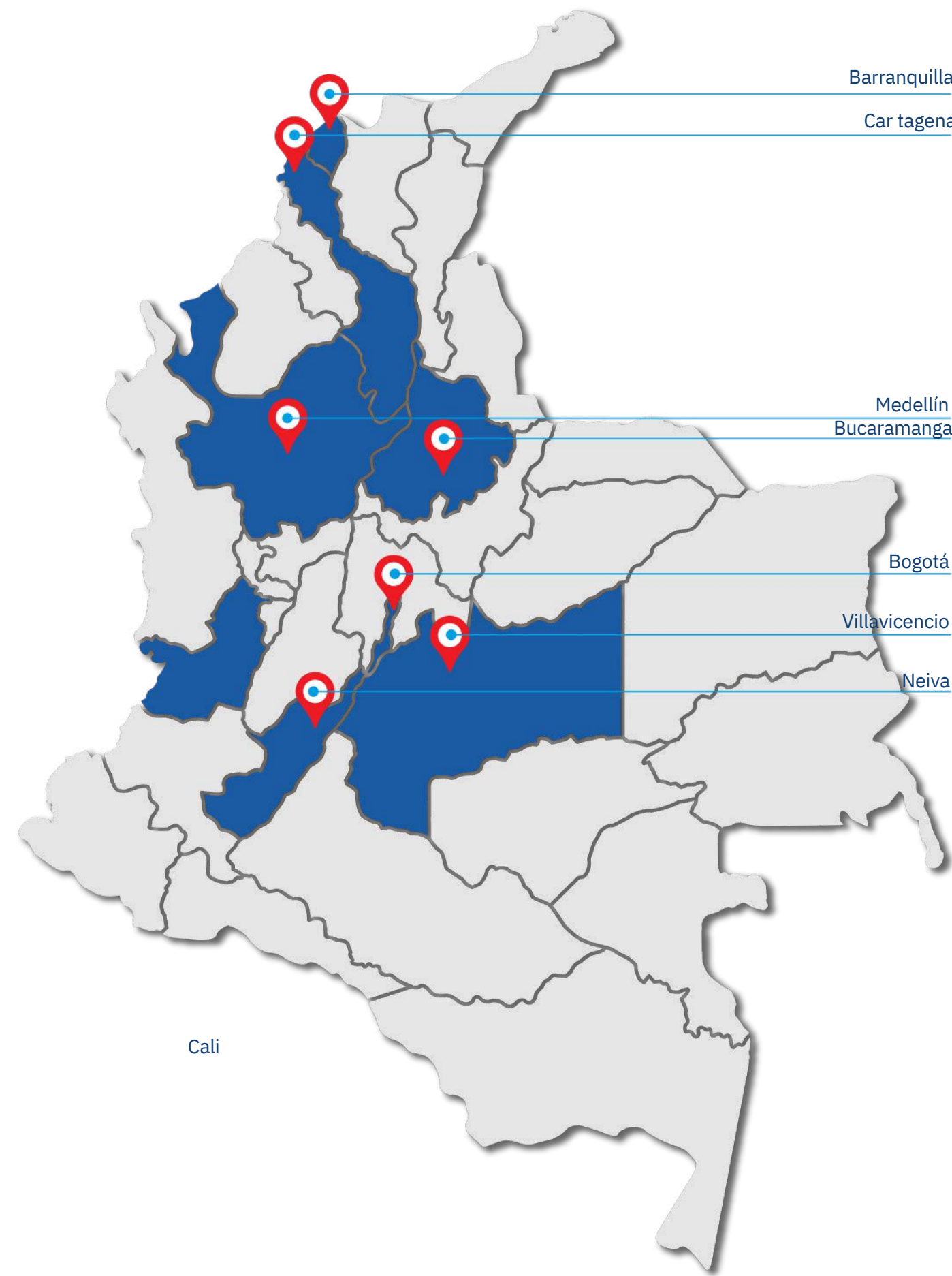
- C.C Bazaar Alsacia CL 12B No. 71D – 61 LC 29/30
- Medellín: Carrera 47a #5 -100.
- Cali: Calle 9 # 63 -08.
- Bucaramanga: Carrera 17 # 58 -161.
- Neiva: Calle 7 # 14 -66.
- Villavicencio: Carrera 36 # 34 -47.
- Barranquilla: Carrera 59 # 76 -76.
- Cartagena: Carrera 2 # 41 - 235.

Líneas de Servicio al Cliente

- **Bogotá:** (601) 3077089
- **Línea Nacional:** 01 8000 117 098

Horario de atención: lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

Sábados de 8 a.m. a 12:00 del mediodía.



Indicadores generales



Afiliados a cierre 2024:

Plan Integral	▶	145.872
Plan Colectivo	▶	40.288
Número de empresas con Área Protegida	▶	3.316 empresas cubiertas.

Caracterización poblacional:

Por género:

Femenino	133.599	71.8%
Masculino	52.571	28.2%

Por grupo etario:

	Femenino	Masculino
0 a 5 niños	2,40%	0,87%
16 a 25 jóvenes	4,12%	2,02%
26 a 64 adultos	26,26%	10,83%
6 a 15 adolescentes	3,89%	2,34%
65 - en adelante adultos mayores	35,10%	12,18%

Total general	71,8%	28,2%
----------------------	--------------	--------------



Indicadores generales

Indicadores Operativos para el año 2024:



Atenciones médicas presenciales:
más de 322.000.



Colaboradores:
190 médicos y 110
auxiliares de enfermería.



Telemedicina (teléfono y video):
más de 183.000 consultas.



Flota operativa:
69 ambulancias y 66
vehículos de apoyo.



Atenciones de emergencias médicas (triage I y II):
alrededor de 38.900
intervenciones al año.

**NPS
70.25**

Cantidad de encuestas
respondidas 34.019.

El NPS es una herramienta que usamos para conocer qué tan satisfechos y leales se sienten nuestros afiliados con el servicio que reciben. Funciona de una manera muy sencilla, después de una atención, te preguntamos qué tan probable es que recomiendes a Emermédica a un familiar o amigo, en una escala del 0 al 10.

**NSU
92%**

Satisfacción del usuario.

El NSU (Nivel de Satisfacción del Usuario) es una medición que usamos para conocer qué tan satisfechos están nuestros afiliados con la atención y el servicio que reciben. Después de una atención médica o un servicio, te pedimos calificar tu experiencia.



Evolución Oportunidad a nivel nacional: 76.22%

Durante el 2024, cumplimos con los tiempos promedios de atención por triage.

Tipo de servicio

Emergencia
Urgencia
Consulta

Formato hh:mm

00:24
01:35
02:56

Este resultado refleja nuestro compromiso con responder oportunamente a las necesidades de nuestros afiliados, asegurando que reciban asistencia médica de calidad justo cuando más la necesitan. Seguimos trabajando para optimizar nuestros tiempos de respuesta y continuar fortaleciendo la confianza que los usuarios depositan en nosotros.

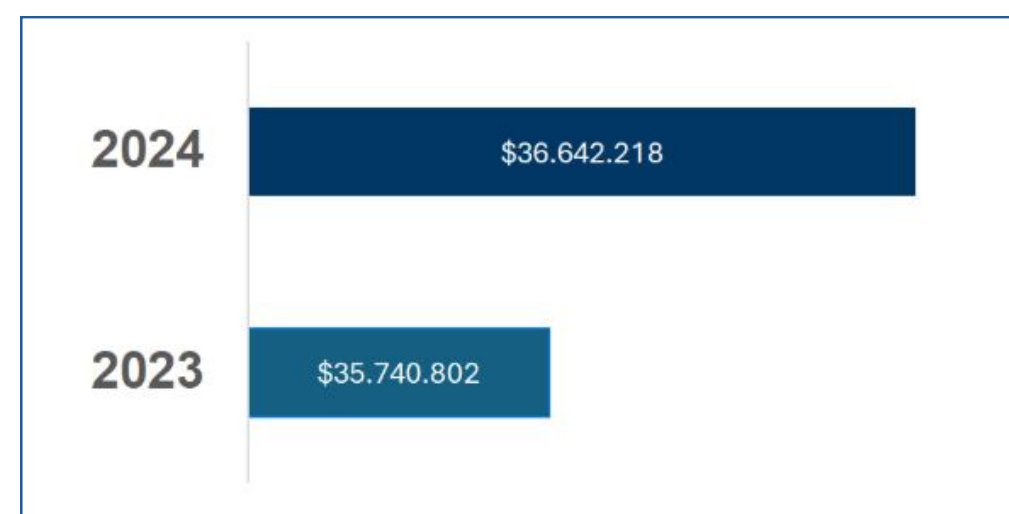


Información financiera: transparencia, confianza y cumplimiento legal.

Activos, pasivos, patrimonio, ingresos y utilidad.



Total Activos
(cifras expresada en Millones de pesos)



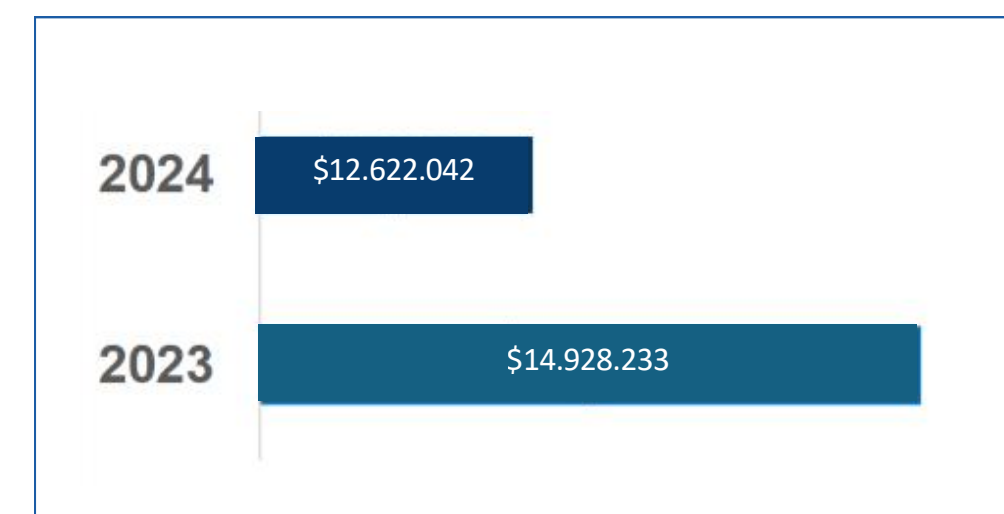
La principal variación de los Activos radica en incremento de activos por impuestos corrientes \$684 M y Activos intangibles por \$220 M.

Total Pasivos
(cifras expresada en Millones de pesos)



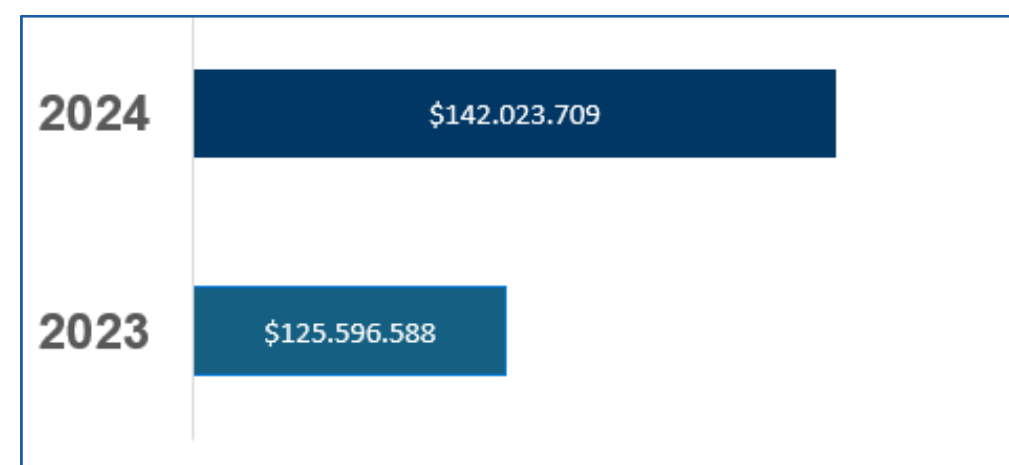
El incremento de pasivos obedece al aumento de provisiones por \$272 M, obligaciones laborales por \$866 M y cuentas por pagar por \$2.070 M.

Total Patrimonio
(cifras expresada en Millones de pesos)

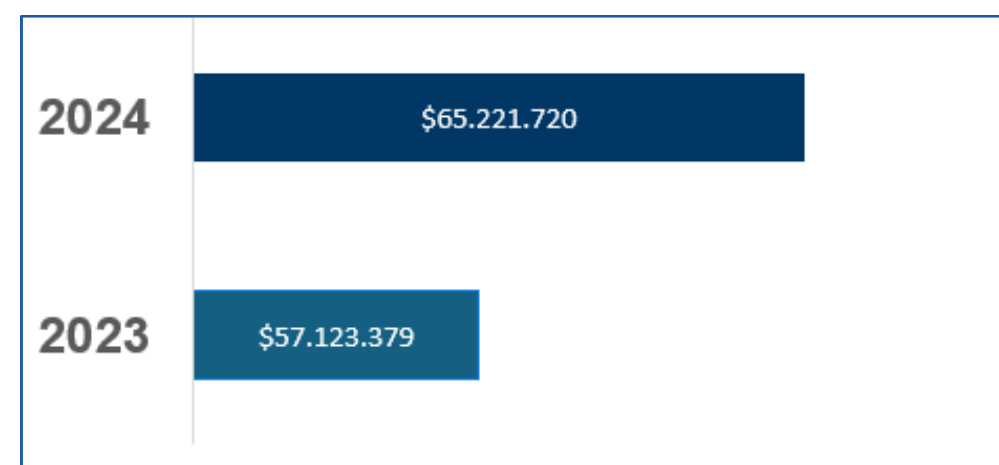


La disminución del patrimonio obedece a que durante el 2024 se pagaron utilidades que estaban retenidas a diciembre del 2023 que eran del año 2022.

Total Ingresos
(cifras expresada en Millones de pesos)



Utilidad Bruta
(cifras expresada en Millones de pesos)



Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos. Experiencia al cliente:

Para el año 2024 resaltamos el fácil acceso de la radicación de PQRSF por parte de nuestros usuarios, con el uso de nuestro formulario web <https://www.emermedica.com.co/contactanos/>

Oportunidad General del Proceso: Promedio 99,20% durante el año 2024.

Aproximadamente recibimos dos (2) quejas por cada 100 atenciones.



Carta de la gerente general

Quiénes somos

Sobre nosotros

Indicadores generales

Información Financiera:
transparencia, confianza y
cumplimiento legal.

PQRSF – Experiencia al cliente

Planes de mejoramiento,
oportunidades y retos para el
2025

Anexos y Apéndices



Oportunidades y retos



Diversificación de canales y servicios:

Nuevas ciudades y fortalecimiento de alianzas.



Mejoras en satisfacción del usuario:

Aumentar NPS y optimizar tiempos de atención.



Desarrollo de programas preventivos y salud pública.



Actualización tecnológica del sistema de gestión y telemedicina.





semermédica

Porque tu salud nos mueve.

