

EPS



INFORME DE GESTIÓN 2020

EPS SURA

La Junta Directiva y la Administración se permiten presentar conjuntamente,
para consideración de la Asamblea General de Accionistas,
el informe de gestión correspondiente al año 2020.

1. INFORME CORPORATIVO

EPS Suramericana S.A., en adelante “la Sociedad” o “la Compañía”, es una sociedad comercial anónima y cerrada, de carácter privado, constituida por las leyes de Colombia, con domicilio social en la ciudad de Medellín, constituida mediante la Escritura Pública No. 203 del 31 de enero de 1990, otorgada en la Notaría 11 de Medellín y registrada en la Cámara de Comercio de Medellín. Su objeto social principal consiste en la organización, garantía y prestación de servicios de salud, y en particular los del Plan de Beneficios en Salud (PBS) y los del Plan de Atención Complementaria en Salud (PAC) o cualquier Plan Voluntario de Salud, a las personas que se encuentren afiliadas al Plan de Beneficios en Salud (PBS).

La Compañía hace parte del Grupo Empresarial SURA, cuya sociedad matriz es Grupo de Inversiones Suramericana S.A., sociedad que controla indirectamente a EPS Suramericana S.A. a través de Suramericana S.A.; y sus accionistas corresponden a personas jurídicas pertenecientes al referido Grupo Empresarial.

Con corte al 31 de diciembre de 2020, los accionistas con una participación superior al 5% en la Compañía fueron Suramericana S.A., con una participación del 93.68%; y Servicios Generales Suramericana S.A.S., con una participación del 6.32%. Durante 2020 la Compañía no tuvo conocimiento sobre ningún acuerdo existente entre los miembros del Máximo Órgano Social, y no se presentaron cambios en la estructura de propiedad, ni se adelantaron procesos de fusiones, escisiones, compraventa de activos o pasivos, o procesos de reestructuración societaria.

La Superintendencia Nacional de Salud, mediante Resolución No. 15,244 del 31 de diciembre de 2020, aprobó parcialmente una solicitud elevada por la Compañía para reformar de manera integral sus Estatutos Sociales, con el fin de consagrar de manera expresa en los mismos buenas prácticas en materia de gobierno corporativo que le son aplicables. A la fecha, la Compañía se encuentra formalizando la referida reforma a sus Estatutos Sociales.

Para los fines de su dirección, administración y representación, la Sociedad cuenta con la Asamblea General de Accionistas; una Junta Directiva, conformada por tres miembros principales con sus respectivos suplentes; y Representantes Legales, esto es, un Gerente General, cuatro Gerentes Suplentes, y un Representante Legal Regional en cada una de las regiones en las que la Compañía desarrolla su objeto social.

A la fecha el capital suscrito y pagado de la Sociedad asciende a la suma de \$21,665,475,000, dividido en 10,287,500 acciones de un valor nominal de \$2,106 cada una; y al cierre del año, la Sociedad no fue titular de acciones propias, ni ninguno de los miembros de su Junta Directiva fue propietario, directa o indirectamente, de ninguna de ellas.

La sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo el día 28 de febrero de 2020, habiéndose aprobado en la misma el Informe de la Junta Directiva y la Administración, el Informe de la Junta Directiva sobre el Sistema de Control Interno de la Compañía, el Informe sobre SARLAFT, los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2019, y el proyecto de distribución de utilidades; así como, la elección de los miembros de la Junta Directiva y la fijación de sus respectivos honorarios, la elección del Revisor Fiscal y la fijación de sus respectivos honorarios, la apropiación de recursos para el funcionamiento del Defensor del Usuario, entre otros.

Así mismo, la Asamblea General de Accionistas de la Compañía sesionó de manera extraordinaria el 29 de mayo de 2020, aprobando una recomposición de las reservas ocasionales en aras de fortalecer patrimonialmente a la Compañía, efecto para el cual se aprobó la destinación de algunos recursos de la reserva ocasional para la disposición en eventos de imprevistos o contingencias, y para la reserva legal.

Los miembros principales de la Junta Directiva son: Sergio Pérez Montoya, nombrado por la Asamblea el 28 de febrero de 2018, quien preside la Junta y se desempeña en Suramericana S.A. como Vicepresidente de Talento Humano; Carlos Armando Garrido Otoya, nombrado por la Asamblea el 26 de febrero de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Metrocali, fue Director de COMFANDI y ha sido miembro de diversas Juntas Directivas; y Augusto Galán Sarmiento, nombrado por la Asamblea el 27 de febrero de 2015, médico cardiólogo que se desempeñó como Ministro de Salud y Embajador de Colombia ante la UNESCO.

Por su parte, los miembros suplentes de la Junta Directiva son: Juan Pablo Loureiro de Rada, nombrado por la Asamblea el 28 de febrero de 2018, quien actualmente se desempeña como Gerente de Mercados y Soluciones de Suramericana S.A.; Mauricio Maya Osorio, designado por la Asamblea el 20 de noviembre de 2019, quien ejerce como Gerente de Planeación Financiera de Suramericana S.A.; y Luis Fernando Álvarez Jaramillo, nombrado por la Asamblea el 28 de febrero de 2020 (en reemplazo de Jhon Jairo Uribe Velásquez), quien se desempeñó como magistrado de la Corte Suprema de Justicia y del Consejo de Estado.

La Secretaria de la Junta Directiva es Juliana Zuluaga Peralta, Directora de Asuntos Legales de la Compañía; quien se encuentra encargada de realizar la secretaría de los órganos de administración de la Compañía; adicionalmente se cuenta en cada sesión de Junta Directiva con un asesor externo.

En el transcurso del referido año, la Junta Directiva sesionó en nueve oportunidades, contándose en cada ocasión con el quórum requerido para deliberar y decidir legal y estatutariamente, y en ellas fueron analizados y aprobados temas estratégicos para la Compañía, tales como: estrategias de intervención para hacer frente a la emergencia sanitaria por SARS COV - 2 (COVID-19), avances y resultados de monitoreo; desarrollo de capacidades y, específicamente, de la capacidad de salud; sistema de salud colombiano; gobernanza en salud; la acción de tutela; la gestión del riesgo legal; y el proyecto de Ley 010 de 2020. Los Directores, además, revisaron y aprobaron los principales resultados de negocio de la Compañía, cifras e indicadores financieros, perspectivas y presupuestos, proyectos relevantes y el comportamiento de su portafolio; así como los resultados de las autoevaluaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva sobre el funcionamiento de la misma, su desempeño y gestión, las cuales arrojaron una calificación promedio de 4.92 sobre 5.

Igualmente, durante 2020 la Junta Directiva designó a Pablo Fernando Otero Ramón en calidad de Gerente General de la Compañía, en reemplazo de Gabriel Mesa Nicholls; así como a Irma María Echeverri Rincón, en calidad de Gerente de Salud, en reemplazo de Pablo Fernando Otero Ramón; representantes legales judiciales y representantes legales suplentes en las regionales. Igualmente, los Directores aprobaron modificaciones al Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento, al Manual de Administración del Riesgo de Liquidez de la Compañía, a la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, al Código de Conducta de

Colaboradores y su respectivo anexo, el anexo al Código de Buen Gobierno, al Manual de Inversión y Riesgos, a la Política Marco de Gestión de Riesgos y a la Política Marco de Antifraude y Anticorrupción; así como, la Política Marco de Inversión Responsable.

De otro lado, la Junta Directiva conoció los informes presentados por el Comité de Auditoría y Finanzas, el Comité de Riesgos y el Comité de Gobierno Corporativo, así como los informes periódicos de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal, el Oficial de Cumplimiento y la Gerencia de Riesgos, en relación con los cuales tomó las medidas y emitió las consideraciones que consideró pertinentes. Adicionalmente, fue informada sobre la visita llevada a cabo por parte de la Contraloría General de la República a la Compañía.

Así mismo, durante el ejercicio, el Comité de Auditoría y Finanzas de la Compañía se reunió en seis ocasiones, contando con el quórum requerido para deliberar y decidir, durante las cuales los Directores revisaron en detalle asuntos relacionados con los indicadores, resultados financieros, proyecciones y presupuestos de la Compañía; el sistema de control interno y sus componentes; la gestión de la Auditoría Interna y su plan de trabajo; investigaciones e informes sobre el riesgo de fraude; informes sobre los riesgos de cumplimiento, manejo de recursos públicos, liquidez; auditorías realizadas a la estructuración de la red y a la efectividad de los planes de acción para la Contraloría General de la República (plataforma SIRECI) con corte al 30 de junio de 2020; reporte y monitoreo sobre los procesos de incapacidades y de entrega de medicamentos a domicilio; el informe anual del Comité de Ética de la Compañía; el informe anual de independencia y objetividad para el cumplimiento de las labores de Auditoría Interna; una actualización al Estatuto de la Actividad de la Auditoría Interna; y relacionamiento y gestión de la Revisoría Fiscal.

De otro lado, el Comité de Riesgos sesionó seis veces en el año, contando con el quórum requerido para deliberar y decidir, en las cuales los Directores profundizaron sobre la capacidad de resiliencia de la Compañía ante desastres y eventos catastróficos; la gestión de riesgos frente a la pandemia por SARS COV – 2 (COVID-19); la gestión del riesgo estratégico regulatorio y la gestión del riesgo de reputación. Así mismo, los Directores aprobaron actualizaciones a los Manuales del Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la Compañía; así como el informe de seguimiento semestral del Sistema de Gestión de Riesgos.

Finalmente, el Comité de Gobierno Corporativo sesionó en dos oportunidades, contando en todas ellas con el quórum requerido para deliberar y decidir, en las cuales fueron aprobadas modificaciones al Esquema de bono por resultados y bonificación especial; así como el Código de Conducta para Proveedores y modificaciones al Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, fueron aprobadas la Política Marco Ética y Cumplimiento y la Política de Regalos, Entretenimiento e Invitaciones de la Compañía.

2. RESULTADOS EPS SURA 2020 Y PERSPECTIVA 2021

Con el objetivo de materializar la estrategia Compañía de entregar bienestar y competitividad sostenible, durante el 2020, EPS SURA implementó las siguientes acciones:

I. GERENCIA COMERCIAL

- Para el PBS (Plan Básico de Salud) presentó un crecimiento de 506,652 afiliados nuevos (395,565 en el contributivo y 111,087 en el subsidiado) estando muy cerca de la meta que se tenía de 518,500 afiliados.
- Para el PAC (Plan Complementario) se logró obtener un cumplimiento del 91.4%, con una producción final de \$198,000 millones (crecimiento del 34.6%) y con crecimiento de 224,222 usuarios (21.2% frente al 2019).
- En julio de 2020 se lanzó el PAC 60 más, solución diseñada para población mayor de 60 años que, al finalizar el año, terminó con 3,509 afiliados, demostrando así una gran aceptación en el mercado.
- Apertura de sedes de EPS SURA en nuevas ciudades: Tunja, Popayán y Santa Marta.

II. GERENCIA DE OPERACIONES

- Se recibieron 145,217 usuarios de traslados masivos por parte de otras EPS, con un ingreso calculado de UPC para el año de \$41,659 millones aproximadamente.
- Los ingresos de UPC registrados fueron de \$4,027 billones, de los cuales el 96% corresponden al contributivo y el 6% al subsidiado (\$3,797 billones del contributivo y \$231,000 millones del subsidiado). Para el fondo de incapacidades se recibieron un total de \$184,000 millones (el 0.38% de los IBC de las cotizaciones).
- Dentro de los valores recibidos de UPC se tuvo un ingreso de \$59,000 millones provenientes de usuarios que, al perder su empleo o estar en mora, pudieron continuar activos con el servicio por regulación del Gobierno Nacional durante la emergencia económica.
- En cuanto a los ingresos por el nuevo proceso de presupuestos máximos, se recibieron durante el año \$629,251 millones, es decir, \$28,240 millones más a los inicialmente establecidos por la normatividad y como consecuencia del crecimiento de la población.
- Durante el 2020 se realizaron adelantos de pagos por valor de \$891,000 millones, anticipos por valor de \$238,000 millones y pagos por conciliación de glosas por valor de \$17,000 millones como contribución a uno de los grandes retos del sistema de salud -durante la pandemia- que fue garantizar la liquidez para los prestadores.
- El Ministerio de Salud y Protección Social implementó las “canastas” de pruebas COVID-19 dentro de las estrategias de emergencia económica. Estas fueron pagadas en 2 etapas: A partir del 25 de agosto, que fueron pagadas directamente al prestador por un valor de \$70,000 millones aproximadamente; y, respecto a las pruebas realizadas antes del 25 de agosto y que fueron asumidas por la Compañía, la norma permite la presentación del recobro, con lo que se estima recuperar \$31,000 millones aproximadamente.
- Desde el proceso de Acuerdo de Punto Final, se realizó presentación de recobros ante la ADRES por valor de \$117,956 millones con un resultado de auditoría del 69% y fue aprobado el 68%, impactando con un resultado favorable para la Compañía de \$36,989 millones en el PyG.

III. GERENCIA DE SALUD

III.I. Abordaje técnico científico de la pandemia SARS CoV-2

- Se creó un equipo técnico COVID-19 para apoyar de manera transversal y permanente los procesos de la Compañía durante la pandemia y dar continuidad a los temas no COVID-19.
- Se utilizó la metodología de adopción y adaptación para lineamientos nacionales, guías y protocolos. Se llegó a la versión 22 de la guía general de atención para COVID-19 y se crearon y se actualizaron 17 versiones de guías de abordaje para otras condiciones.
- Se entregaron elementos de formación continua y actualización a través de 29 encuentros en el “miércoles de salud” y 20 encuentros en “mesa de noche”.
- Se realizó la creación de la unidad de análisis para los casos de reinfección y se implementó el observatorio de inmunización COVID-19.

III.II. Abordaje y gestión de las poblaciones

- Se estableció un plan de trabajo durante las diferentes fases de la pandemia: preparación, contención, mitigación, y aislamiento selectivo sostenible (reactivación), con el fin de proteger la vida e integridad de nuestros afiliados y equipos de salud, gestionar el riesgo, el acceso oportuno a los servicios de salud y promover el uso racional de los recursos.
- Se abordaron 17 procesos críticos a través de mesas de trabajo articuladas con los diferentes negocios con la participación de más de 100 personas de equipos nacionales y regionales. La pandemia permitió diseñar, ajustar y agilizar la implementación de cambios operativos relevantes y definitivos a favor del bienestar de los afiliados.

III.II.I. Poblaciones COVID-19

- Se realizó la estructuración del modelo para la atención en el nivel básico con condiciones de atención de urgencias y opciones de observación extendida.
- Se creó un modelo de acompañamiento domiciliario para población COVID-19 (educación, automonitoreo, terapia respiratoria y oxigenoterapia). Se ha hecho entrega de kits de monitoreo a 100,657 pacientes a nivel nacional. El 89.8% fueron dados de alta por la mejoría en su evolución clínica y el 3% fueron manejados con oxígeno en casa.
- Se diseñó e implementó el modelo de UCRI (Unidades de Cuidado Respiratorios Intermedios) con el fin de evitar ingresos innecesarios a las UCI (Unidades de Cuidado Intensivo), siendo pioneros en el país. Este modelo está dirigido a pacientes que requieren un monitoreo especializado, pero cuya severidad de la enfermedad no los hace candidatos a una UCI; también incluye elementos de humanización como acompañamiento psicológico y comunicación por dispositivo móvil entre familiares y pacientes. Para diciembre 2020 se tenían 106 camas habilitadas y se atendieron 1,716 personas, evitando 1,346 hospitalizaciones en UCI. Fallecieron 95 personas (4,9%), la gran mayoría firmó disenterimiento frente a maniobras de ventilación mecánica invasiva y/o presentó factores de riesgo para mortalidad.
- Se implementó un modelo de priorización basado en el riesgo de complicaciones asociadas a COVID-19 para identificar la población con mayor riesgo y así garantizar oportunidad en el acceso a la IPS básica, realización y procesamiento de las pruebas COVID-19 e ingreso al modelo de atención domiciliaria. El 15.4% (646,334) de las personas fueron clasificadas dentro de la prioridad 1 y 2.

- Se implementó la estrategia PRASS (Pruebas, Rastreo y Aislamiento Selectivo Sostenible) para ampliar la identificación de la circulación viral como mecanismo para cortar la cadena de transmisión viral mediante el aislamiento temprano de la mayor cantidad posible casos. Es la estrategia clave en la fase de reactivación económica. Se creó un proceso centralizado para el rastreo de contactos. A 132,690 casos confirmados se les realizó rastreo de contactos y al 93% se le hizo en menos de 24 horas. Para los casos sospechosos se realizaron 148,185 envíos de encuesta electrónica para rastreo de contactos. En promedio se identificaron 3.3 contactos por cada caso índice.

III.II.II. Poblaciones NO COVID-19

- Se estableció la mesa de rutas poblacionales con un enfoque inicial para poblaciones vulnerables. Se crearon y actualizaron aproximadamente 60 rutas de atención.
- La población vulnerable fue definida como todos los mayores de 70 años con o sin comorbilidades y los menores de 70 años con alguna comorbilidad. Esta población asciende a 714,068 afiliados, de los cuales el 27.5% son mayores de 70 años.
- Se implementó la línea de atención telefónica exclusiva para poblaciones vulnerables. Se han recibido en total 502,089 llamadas, de las cuales se han contestado de manera efectiva 447,465. El porcentaje de abandono de las llamadas para diciembre de 2020 fue de 1.4%. Se inició con 16 personas y a la fecha el número promedio es de 54. El tiempo promedio de duración en minutos de la llamada ha mejorado considerablemente (09:37 al inicio Vs. 06:80). El nivel de servicio para diciembre fue de 90.3%.
- Fortalecimiento del modelo para la atención en el nivel básico con la inclusión de la modalidad de atención domiciliaria para poblaciones no COVID-19 vulnerables.
- En la fase de reactivación se definió un plan de demanda diferida que activó el acceso a los servicios no COVID-19, represados durante la pandemia. Se logró ejecutar un total de 25,621,835 autorizaciones, que equivalen a un 90% de lo generado entre enero a diciembre y sólo se dejó un total de 2,702,323 autorizaciones sin ejecutar (10%). Se logró conectar dentro de la estrategia el 96% de los prestadores priorizados del país (258/269), favoreciendo la oportunidad de la atención; así mismo, se realizaron el 45% de las prestaciones pendientes de odontología y se lograron reactivar el 76% de las prestaciones de odontología no PBS.

III.III. Suficiencia y ampliación de la capacidad de la red de atención

- Para ampliar la oferta de servicios y disminuir el riesgo de contagio, se implementaron 20 servicios de urgencias nuevos para la atención COVID-19 y no COVID-19.
- Para garantizar la oportunidad en la atención médica virtual para población COVID-19, se incluyeron en total 31 IPS, tanto propias como externas, logrando entre todas realizar 997,838 atenciones.

III.IV. Transformación del modelo operativo

III.IV.I. Virtualización del acceso y la atención

- En el 100% de la red de IPS básicas se implementó y aumento la oferta de la modalidad de atención virtual. Se realizaron 5,611,403 consultas virtuales y 2,303,949 consultas telemedicina, para un total de 7,915,352 no presenciales.
- A partir del cierre de las plataformas presenciales, se diseñaron nuevos canales y procedimientos ágiles para realizar trámites administrativos y acceder a las autorizaciones, se generaron 9 millones de autorizaciones durante el año.

III.IV.II. Facilidad en los trámites y nuevos de canales para el acceso a medicamentos

- Se masificó el proceso de renovación automática de fórmulas por medio de programas informáticos como el BOT, especialmente para tratamientos farmacológicos de uso crónico, facilitando los trámites a los pacientes y optimizando las consultas médicas al disminuir la demanda por esta causa. Mediante este proceso se renovaron 15,250,381 formulas médicas.
- Se fortaleció el canal único para la solicitud de medicamentos a domicilio (Farmadomicilios) para la población vulnerable, permitiendo la unificación las entregas y mejorando la oportunidad y el servicio a los pacientes. Se entregaron 1,909,106 formulas a domicilio.
- Los operadores de medicamentos implementaron la opción de agendamiento previo para las entregas presenciales con el fin de agilizar las entregas y disminuir las aglomeraciones en los puntos de entrega.

III.V.Comportamiento de PQRS

- Se cerró el año con un aumento del 64% de quejas comparado con diciembre de 2019, frente a una meta de aumento del 58%, por lo tanto, se logró un cumplimiento de la meta en un 96.2%.
- El mayor aumento de quejas se presentó durante julio (25,032 quejas), mes en el cual se presentó el primer pico de la pandemia y el modelo operativo de entrega de medicamentos aún estaba en implementación, lo cual finalmente se ajustó y permitió una modificación en tendencia (disminución en el último trimestre). Para el último mes del año se observa una reducción del -29% (7.278 quejas menos) con respecto a julio de 2020.
- Los principales motivos de quejas fueron las relacionadas al proceso de entrega de medicamentos y servicios para atención de COVID-19 como medicina general y entrega de resultados de laboratorio. A través de la implementación de planes de acción, se logró impactar en la reducción del número de quejas a diciembre de 2020 por estas mismas causas.

III.VI. Satisfacción del usuario a través de mediciones de experiencia

- La Compañía obtuvo una satisfacción de 4.08, con un cumplimiento de la meta en el 99.3%.
- Según la distribución de tipo de clientes el 64% son promotores, el 17% neutros y el 19% detractores.
- Los temas más valorados durante el año fueron la buena atención y la amabilidad.

III.VII. Auditoria y gestión de la calidad

- Se realizaron actividades de auditorías a los prestadores de servicios de salud contratados, con el fin de identificar brechas en la atención que permitan implementar acciones de mejoramiento.
- Se realizaron auditorías periódicas a 107 IPS básicas para evaluar el cumplimiento de las metas propuestas y acompañarlos en el seguimiento de la gestión del riesgo en salud de nuestros afiliados.
- Se realizaron 262 reuniones de calidad en 90 IPS hospitalarias y 226 auditorías a proveedores de medicamentos, enfocadas en la calidad, prevención y seguridad paciente.
- Se realizaron 315 auditorías programadas externas a los programas de promoción y prevención, odontología, procesos internos de calidad y prestación del servicio.
- Se realizaron 129 comités de farmacoseguridad y desde la práctica segura de medicamentos se intervino a 103,879 pacientes.
- Como respuesta a nuevos procesos en el marco de la pandemia, se desarrollaron 181 seguimientos para evaluar la preparación de las IPS y 277 seguimientos a los protocolos de bioseguridad, adicional se realizaron 1,212 análisis integrales de pacientes COVID-19 y 3.800 seguimientos a la adherencia de guías de atención.

RETOS 2021

- Identificar y gestionar los actores y contextos con el fin de levantar un ecosistema de salud en el marco del desarrollo de las capacidades, para establecer relaciones armónicas que generen valor en la gestión integral de la persona.
- Materializar la propuesta de valor a través de modelos de servicio y herramientas de gestión de riesgos que desarrollen capacidades en nuestros clientes.
- Cerrar el año 2021 con 392,962 afiliados nuevos en el PBS y en el PAC 295,326 afiliados, lo que significa un incremento del 31.71% vs el 2020 y una producción total de \$269,000 millones.
- Crecimiento del portafolio, nuevas soluciones y expansión en cobertura del 60 más con elementos para el desarrollo de las capacidades en las personas.
- Implementación de tecnologías de inteligencia artificial y analítica para la transformación del modelo operativo con el fin de generar eficiencias en los procesos y poder desarrollar capacidades en el talento humano de cara a la materialización de la estrategia.
- Garantizar la continuidad y fortalecimiento del plan COVID-19 incluyendo las metas definidas en la estrategia PRASS.
- Coordinar las capacidades técnico-científicas, operativas y logísticas para desarrollar el plan nacional de vacunación COVID-19 y responder al gran reto que tiene la humanidad: producción, distribución masiva y acceso equitativo por criterios de vulnerabilidad y justicia distributiva. La cobertura inicialmente proyectada para la fase 1 son 961,654 y para la fase 2 serían 2,433.201 personas susceptibles de vacunación.

3. RESULTADOS FINANCIEROS

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Primas*	1,592,024	1,994,946	2,471,849	3,012,364	3,663,477	4,435,451	5,447,863
Variación Ingresos	24%	25%	24%	22%	22%	21%	23%
Siniestralidad	93%	93%	93%	93%	93%	94%	96%
Margen Técnico	7.10%	6.82%	6.20%	6.14%	6.11%	4.21%	4.26%
Gastos Administración	7.23%	6.60%	6.28%	5.69%	5.21%	4.93%	4.49%
Margen Industrial	-0.13%	0.22%	-0.09%	0.44%	0.90%	-0.59%	-0.23%
Utilidad*	18,384	20,925	24,558	38,176	64,438	14,496	32,150
Margen Neto	1.15%	1.05%	0.99%	1.27%	1.76%	0.33%	0.59%
ROE Financiero	14.99%	17.05%	17.39%	26.06%	43.09%	5.23%	10.63%

Las primas al cierre del año alcanzaron los \$5.4 billones de pesos, mostrando un crecimiento del 23% con respecto al año 2019. Esta variación es explicada principalmente por el número de afiliados, donde la Compañía cierra el año con 4.190.599 afiliados en el PBS creciendo un 14% frente al año anterior. Este crecimiento se vio apalancado por estrategias del gobierno para mantener la afiliación de las personas que perdieron el empleo durante la emergencia sanitaria y por los traslados masivos dado el cierre de ciertas EPS en el país, reflejando este crecimiento en el incremento de las primas.

La siniestralidad del año cerró en 96%. El incremento en el valor de los siniestros se presenta por los mayores costos por el COVID-19 y la normalización de las atenciones luego del confinamiento.

Las reservas técnicas y las cuentas por pagar a instituciones prestadoras de servicios de salud en la Compañía al cierre 2020 alcanzan los \$909,104 millones, creciendo un 64% con respecto al año anterior, el portafolio de inversiones y disponible calzaron las reservas técnicas en 111%.

Los gastos administrativos cerraron en \$244,478 millones y el indicador de gastos con respecto a las primas se ubicó en 4.49% de las primas totales. En 2019 este mismo indicador cerró en 4.93%.

Finalmente, las negociaciones para obtener descuentos por pronto pago de los diferentes prestadores, sumado a los resultados en rendimientos financieros del portafolio de inversiones, permitieron generar una utilidad de \$32,150 millones de pesos, cifra que es

requerida para retenerla en el patrimonio técnico de la compañía y cumplir con los requerimientos de margen de solvencia actuales.

4. INFORMES Y DECLARACIONES IMPORTANTES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2020, y hasta la fecha de este informe, no se ha presentado ningún tipo de situación o acontecimiento positivo o negativo que afecte o comprometa la evolución económica, financiera u operacional de la Sociedad.

Cumplimiento de las normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor. La Sociedad certifica su cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual, propiedad industrial y derechos de autor; así mismo, informa el software que la Sociedad utiliza para su normal funcionamiento se encuentra acorde con las normas sobre propiedad intelectual vigentes en la normatividad, y las marcas que utiliza se encuentran debidamente registradas.

La Sociedad cuenta con la evidencia suficiente que permite realizar estas afirmaciones y que consiste en resultados satisfactorios de auditorías internas en sistemas, la celebración de contratos para el licenciamiento y desarrollo de software, adquisición o cesión de derechos de autor, resoluciones de la Superintendencia de Industria y Comercio que acreditan los respectivos registros marcarios, entre otros.

Operaciones con Accionistas y Administradores. Las operaciones efectuadas por la Compañía con sus Accionistas y Administradores han sido realizadas en términos de mercado, sin beneficios, rebaja de tarifas, ni violaciones a las políticas organizacionales o legales. La información referida a la remuneración de la Junta Directiva y la Alta Gerencia puede ser consultada en la nota a los Estados Financieros denominada Partes Relacionadas.

Facturación. En cumplimiento al párrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración certifica que la Sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Así mismo, desde el año 2018 fueron modificados los procesos de emisión y recepción de facturas correspondientes con el fin de implementar en la Compañía la facturación electrónica.

Políticas hacia Sectores menos Favorecidos. Entendemos la responsabilidad corporativa como un principio de actuación y asumimos el compromiso con el desarrollo sostenible como factor transversal de nuestra estrategia. En EPS Suramericana S.A., y su controlante Suramericana S.A., este compromiso se hace tangible a través de la Fundación SURA, entidad creada en 1971 con el ánimo de participar en proyectos de desarrollo social que contribuyan a la calidad de vida de poblaciones en condición de vulnerabilidad y de esta manera aportar a la sostenibilidad del país. Esa participación se materializa mediante aportes institucionales y del voluntariado corporativo.

Los aportes institucionales se focalizan en iniciativas encaminadas a la Calidad de la Educación y la Promoción Cultural, así mismo se canalizan aportes a iniciativas que contribuyen al fortalecimiento institucional de organizaciones dedicadas a reflexionar, investigar e incidir en temas de justicia, transparencia, democracia, medio ambiente y ciudadanía.

Por su parte el voluntariado corporativo es para EPS Suramericana S.A. una oportunidad para canalizar el espíritu de solidaridad de sus colaboradores y familias, y más allá de esto, es un mecanismo de participación ciudadana que lleva a comprender la realidad, a ser parte de su transformación y a desarrollar buenas prácticas alrededor del compromiso social de la comunidad empresarial.

Datos Personales. Durante 2020 se avanzó en la consolidación del Programa Integral de Gestión de Protección de Datos Personales, en cabeza de la Oficial de Datos y el Comité de Protección de Datos Personales. Durante la pandemia por Covid-19 el Comité fijó un equipo para atender todas las solicitudes sobre manejo de información de contagio, tanto por requerimientos que realizaron entes territoriales y Gobierno Nacional, como empleadores y otras áreas de la Compañía; se realizaron definiciones de qué era viable hacer con la información de contagios para efectos de prevención y se dio acompañamiento permanente a los equipos de integralidad que se enfocaron en la gestión del riesgo por la pandemia. Se aprobó una modificación a la Política de Protección de Datos Personales y se hizo pública la misma, con campañas dirigidas a los colaboradores y a los clientes. A la fecha, la Compañía no ha sido objeto de sanciones en materia de datos personales.

Control Interno. El Sistema de Control Interno de la Compañía (SCI) se encuentra alineado con el Gobierno Corporativo y cumple con las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la normatividad legal vigente. Al respecto, se destaca el trabajo que vienen realizando los diferentes actores de la Compañía de cara al fortalecimiento del Sistema, propendiendo por alcanzar un nivel de madurez razonable de los componentes del mismo.

A la fecha, la administración de riesgos y el SCI se encuentran definidos y se cuenta con un esquema para que los mismos sean desplegados a lo largo de la Compañía. Los controles funcionan, la operatividad de los mismos es evaluada periódicamente y los asuntos de control son identificados, resultando importante la gestión de su respectiva documentación. De otro lado, la Administración identifica y actúa sobre asuntos de control significativos, debiendo gestionar debilidades de control cuyo impacto podría ser significativo; y los empleados conocen y entienden sus responsabilidades de administración de riesgos y gestión de controles. El SCI es evaluado periódicamente y los resultados incorporados al proceso de mejora continua y la probabilidad de no abordar asuntos con consecuencias significativas es considerada de media a baja.

Comité de Ética y Cumplimiento. Durante el 2020 el Comité de Ética y Cumplimiento desempeñó su función de promover la cultura ética y velar por el cumplimiento del programa de Ética y Cumplimiento al interior de la Compañía, a través de un ejercicio de concientización y apropiación con los diferentes actores del Programa y la construcción e interiorización de responsabilidades tendientes a impulsar a la Compañía hacia una cultura de ética y cumplimiento basada en los principios corporativos. Así mismo, el Comité en función de sus responsabilidades, recomendó actividades de prevención, sensibilizaciones con piezas comunicacionales y formaciones dirigidas a colaboradores, negociadores y proveedores en temas relacionados con conflictos de interés, aspectos éticos de la contratación, prácticas de competencia desleal y línea ética, entre otros.

Adicionalmente, durante el ejercicio el Comité gestionó casos y consultas éticas, estas últimas relacionadas con posibles conflictos de interés, emitiendo al respecto las

recomendaciones que resultaron pertinentes, tal como la implementación de formularios de declaración de posibles conflictos de interés para los administradores, empleados y proveedores de la Compañía.

Gestión de Riesgos. Los permanentes cambios en las personas, en las industrias y en el mundo se producen a una velocidad cada vez mayor, obligando a las organizaciones a interpretar permanentemente el entorno y a emprender dinámicas de transformación más profundas, con el fin de evitar desviaciones negativas o de no alcanzar los objetivos organizacionales propuestos.

Es por ello que la Compañía reconoce en la transformación del entorno y en la gestión de tendencias y riesgos un camino que permite no sólo limitar implicaciones negativas, sino que, desde una visión positiva, ofrece la posibilidad de entregar bienestar y competitividad sostenible a través de la anticipación y la adaptación en el tiempo.

Tradicionalmente, la gestión de riesgos se ha enfocado en proteger la operación y las actividades de la Compañía de eventos fortuitos, los cuales están dentro de la categoría de riesgos operacionales. No obstante, la Compañía ha emprendido un camino de entendimiento de otro tipo de riesgos que pueden impactar el desarrollo exitoso de la estrategia de la misma, y cómo estos se interconectan con el fin de crear opciones de gestión que protejan y potencien su solidez.

Para la Compañía, la solidez es una consecuencia del cumplimiento de la estrategia y se traduce en la confianza de los diferentes grupos de interés. La sostenibilidad en el largo plazo de los resultados, la generación de valor, la eficiencia operativa y la transparencia en los procesos como objetivos estratégicos, garantizan que las relaciones con los clientes, accionistas y la sociedad en general, sean de largo plazo.

Con el propósito de garantizar la estabilidad de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) en Colombia y fomentar una cultura de autocontrol, la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Circular Externa 004 de 2018 que regula la implementación del sistema de riesgos, sentando las bases para que se dé una gestión de forma sistemática y formalizada. Si bien los nuevos requerimientos son más robustos que en el pasado, los elementos con los que cuenta hoy el Sistema de Gestión Integral de Riesgos de la Compañía están altamente alineados con las exigencias normativas, permitiendo que la implementación se encuentre en un estado avanzado. Así mismo, los riesgos prioritarios del sistema de salud están en línea con el abordaje que la Compañía ha adelantado hasta la fecha.

Riesgo Actuarial: La gestión del riesgo actuarial tiene como objetivo proteger a la Compañía ante la posibilidad de ocurrencia de un evento negativo que afecte la sostenibilidad por el no entendimiento del riesgo asegurado, esto es, sus conexiones con el contexto poblacional, la gestión del riesgo en salud, el costo de los modelos de atención, el ingreso y la siniestralidad. Frente a la gestión del riesgo actuarial se fortalece la capacidad prospectiva y el entendimiento del riesgo desde la mirada actuarial de manera que se logren conexiones más fuertes entre las cifras analizadas y la realidad de negocio. Para este año particular, dada la alta incertidumbre que trae la COVID-19, se han implementado modelos cuantitativos y se lleva a cabo una constante revisión del entorno para entender mejor el comportamiento real de la pandemia y así actualizar los impactos y estrategias de la Compañía en el corto y mediano plazo constantemente.

Riesgo de Reservas Técnicas: Este riesgo hace referencia a la probabilidad de pérdida como consecuencia de la subestimación o sobrestimación en el cálculo de las reservas técnicas y otras obligaciones contractuales.

La Compañía realiza la gestión de este riesgo a través de un sistema de gestión que busca garantizar niveles de reservas adecuados, enmarcado en:

- El cumplimiento de los lineamientos y metodologías establecidas tanto por la Compañía como por la normatividad vigente;
- La definición de un gobierno con atribuciones claras en todos los niveles de la organización;
- Equipos de trabajo idóneos que cuentan con una visión integral de la Compañía y entendimiento profundo de las soluciones a su cargo, con el fin de interpretar y tomar decisiones en materia de reservas de forma adecuada;
- Procesos y herramientas que apalancan la gestión de este riesgo a través de controles debidamente establecidos.

Riesgos en Salud: Corresponde a la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y negativo para la salud del individuo, que puede ser también el empeoramiento de una condición previa o la necesidad de requerir más consumo de bienes y servicios que hubiera podido evitarse. Se reforzó la necesidad de completar el ciclo integral de la gestión del riesgo en salud a través de la profundización en aspectos como el monitoreo y la evaluación de las estrategias planteadas para intervenir la población. Dicha profundización permitió evaluar los retos de la Compañía durante el 2020 y garantizar resultados favorables en el marco de la salud, la satisfacción y la sostenibilidad de esta. La gestión de riesgos en salud está implementada en la Compañía como un ciclo estructurado, riguroso y sistemático que articula los actores y procesos para la adecuada identificación, clasificación, intervención, monitoreo y evaluación de los riesgos en salud.

Frente al COVID 19, teniendo como base el entendimiento del riesgo de la población y la situación de salud pública que la afecta, se han definido estrategias para abordar integralmente a los afiliados infectados, así como a quienes son vulnerables y a la población en general, ajustando el modelo de atención permanentemente de manera dinámica y según los cambios que exige la pandemia, para garantizar el acceso al servicio según sus necesidades.

Fallas de Mercado: Tiene como objetivo proteger a la Compañía ante la posibilidad de que la estructura imperfecta del mercado de prestación de salud colombiano disminuya el bienestar propio y de sus afiliados, así como reconocer los mercados relevantes que la afectan, de manera que se pueda mitigar su impacto a través del subsistema de administración de riesgo de fallas de mercado. Durante el 2020, la Compañía se dedicó al entendimiento de este riesgo y a partir de este las medidas para asegurar el cumplimiento de este subsistema. La Compañía vela por incorporar siempre actividades clave que le permitan mantener controlados los riesgos inherentes a las contrataciones que debe llevar a cabo, ya sea por su complejidad o por su impacto dentro de la viabilidad financiera de la EPS, teniendo en cuenta factores exógenos como la situación actual del sistema de salud en el país y la participación de un mercado regulado.

Riesgos operativos: Se continuó con el fortalecimiento del rol de líder de proceso, y se reiteró la responsabilidad frente a la gestión de los riesgos operativos derivados de sus funciones y la creación de los mecanismos de control pertinentes, si bien se han logrado avances respecto a una mayor conciencia en dicha gestión se reconoce que todavía queda un camino por recorrer de cara a lograr una gestión más sistemática.

Igualmente, se viene avanzando en la apropiación de “Protiviti”, como única herramienta que soporta la gestión de riesgos en procesos, siendo un habilitador para el mantenimiento del sistema, el cual facilita la interacción de diferentes actores y la integración de la información alrededor de la gestión del riesgo operativo. Así mismo, esta herramienta permite mayores eficiencias en la actualización y monitoreo anual del perfil de riesgos.

Continuidad de negocio y gestión de crisis: La gestión de continuidad de negocio y gestión de crisis continúa efectuándose de manera constante y sistemática para incrementar los niveles de preparación y resiliencia organizacional. En particular para 2020, a raíz de la pandemia, se reiteró la capacidad de respuesta y articulación de los equipos estratégicos y tácticos del Sistema de Continuidad; y se fortaleció la preparación ante escenarios desafiantes, que afectan no solo las operaciones internas sino también a los clientes y a otros grupos de interés. Así mismo, se avanzó en el Protocolo de Pandemia de la Compañía que contiene las estrategias consolidadas y aplicadas desde diferentes frentes de gestión organizacional.

Por otro lado, es importante resaltar la actualización estratégica del Plan de Continuidad de Negocio desde una visión integrada SURA Colombia, así como la evaluación del estado de las capacidades de recuperación tecnológica para la toma de decisiones por parte de la Compañía. Adicionalmente, durante este año se realizó una medición del modelo de madurez del Sistema de Continuidad, que permitió identificar el nivel de madurez actual y las acciones para obtener el nivel deseado acorde con el apetito de riesgo de la Compañía.

Finalmente, se destaca la realización de actividades de formación y divulgación para los públicos objetivos y priorizados, actividades de mantenimiento del Sistema como la prueba anual del Plan de Continuidad y una evaluación independiente y objetiva, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión del riesgo.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT): Se continúan tomando las medidas necesarias para promover una cultura de prevención, detección y reporte del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Por otro lado, en razón al borrador del proyecto de norma que modifica las instrucciones para la implementación y administración del Sistema, se iniciaron los análisis para estimar el impacto de los cambios normativos y recursos requeridos para su implementación.

Sumado a esto, se llevaron a cabo los procedimientos anuales de auditoría interna y externa del Sistema, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora.

Riesgo de grupo: Posibilidad de pérdida en la Compañía como resultado de participaciones de capital o actividades u operaciones con entidades que forman parte del mismo grupo empresarial. Es clara la relación de la Compañía con las otras Compañías del grupo; se tienen identificadas y monitoreadas las operaciones entre estas, además de implementar monitoreo constante para mitigar riesgos directos, mediante exposición financiera, o indirectos, mediante daño a la reputación.

Riesgo de mercado: Con el fin de mantener un adecuado Sistema de Administración de Riesgo de Mercado se realizó un monitoreo y reporte constante del Valor en Riesgo (VaR) del portafolio, usando para su estimación las metodologías regulatorias y las metodologías internas aprobadas por la Junta Directiva. Adicionalmente, se realizaron actualizaciones en los límites de tolerancia para el riesgo de mercado y pruebas de Back y Stress Testing a la metodología interna, con el fin de asegurar que las mediciones reflejen de manera adecuada la realidad del mercado y el perfil de riesgo definido para la Compañía.

Actualmente, el VaR para la Compañía se encuentra dentro de los límites de tolerancia aprobado por la Junta Directiva y el Comité de Inversiones y Riesgos. Si bien durante los meses de marzo y abril se presentó un aumento en la volatilidad de mercado, esta fue mitigada por la estrategia de corto plazo y adecuados niveles de liquidez del portafolio de inversiones. El seguimiento al VaR se presenta semanalmente al Comité Directivo y a los miembros del Proceso de Inversiones y Riesgos.

Riesgo de crédito: Se continúa evaluando el nivel de riesgo de crédito desde la perspectiva de los emisores y contrapartes del portafolio de inversiones, reaseguro y clientes. La gestión de riesgo de crédito se fundamenta en determinar políticas, crear metodologías, realizar seguimiento al estado de riesgo de los diferentes emisores y contrapartes e implementar límites y controles a los cupos otorgados, los cuales están alineados con el apetito al riesgo definido. A la fecha, el 98% del portafolio se encuentra invertido en emisores con calificación crediticia AAA en escala local o en deuda soberana, y solo un 2% restante se encuentra en emisores con calificación crediticia AA en escala local. Durante los meses de abril, mayo y octubre del 2020 se presentaron informes del seguimiento al perfil crediticio del portafolio de inversiones a los miembros del Comité y el Proceso de Inversión y Riesgos.

Riesgo de liquidez: Hace referencia a la capacidad de la Compañía de generar los recursos para cumplir con las obligaciones adquiridas y el funcionamiento de los negocios. La gestión del riesgo de liquidez de la Compañía se ve altamente influenciada por la dinámica de pagos por parte de la ADRES en los recobros NO PBS

Para la gestión de este riesgo, la Compañía orienta sus acciones en el marco de una estrategia de administración de liquidez para corto y largo plazo, la cual contempla aspectos coyunturales y estructurales, con el fin de asegurar que se cumpla con las obligaciones adquiridas, en las condiciones inicialmente pactadas y sin incurrir en sobrecostos. Para la Compañía es de vital importancia que el subsistema de liquidez vele por la conexión con las áreas de negocio que inciden en la disponibilidad o utilización de recursos financieros.

En la Compañía se ha fortalecido el Gobierno Corporativo, es por eso por lo que se continúa avanzando en la dinámica de los Comités de Riesgos y la responsabilidad que esto conlleva con la Junta Directiva.

5. INFORME ESPECIAL GRUPO EMPRESARIAL SURA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se presenta a continuación el Informe Especial del Grupo Empresarial SURA:

COMPOSICIÓN DEL GRUPO EMPRESARIAL SURA

Compañía controlante (Matriz): Grupo de Inversiones Suramericana S.A. (Grupo SURA)

Grupo SURA es la compañía matriz del Grupo Empresarial SURA, presente en 10 países de América Latina y con foco estratégico en los servicios financieros de seguros, pensiones, ahorro, inversión, gestión de activos y banca. Sus acciones se encuentran listadas en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) y cuenta con un programa de ADR nivel 1.

DECLARACIONES Y CUMPLIMIENTO LEGAL

- El Grupo Empresarial SURA, al 31 de diciembre de 2020, lo integraban 72 compañías (en adelante las 'Compañías').
- Durante el periodo reportado, las Compañías realizaron operaciones entre ellas de manera eventual, y tanto estas, como las celebradas con terceras partes, se pactaron en el mejor interés de cada una de las Compañías, y procurando su realización en condiciones de mercado competitivas, que reconozcan las sinergias como Grupo Empresarial y protegiendo el equilibrio contractual.
- Las operaciones y decisiones de las compañías del Grupo Empresarial SURA, no fueron adoptadas por influencia o en interés exclusivo de su Matriz. Además, fueron tomadas buscando generar valor para todo el Grupo, en el mejor interés de las Compañías controladas involucradas en las operaciones.
- Las operaciones de mayor importancia celebradas entre las compañías del Grupo Empresarial SURA se ajustan a las disposiciones legales aplicables, a la "Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas" y demás normas internas que la desarrollan, y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de las sociedades.

OPERACIONES CELEBRADAS ENTRE EPS SURAMERICANA S.A. Y LAS DEMÁS COMPAÑÍAS DEL GRUPO EMPRESARIAL

*Cifras expresadas en millones de pesos colombianos (COP)

Cuentas Activas			
Contraparte	Concepto	Monto	Condiciones Especiales
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	8	
AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	9	
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S. A .S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	1	
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	-	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	1,093	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S. A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	2	

SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	1,831	
SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	-	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Seguros	19,385	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	2	
Cuentas Pasivas			
Contraparte	Concepto	Monto	Condiciones Especiales
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	3,803	
AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	27,702	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	2	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S. A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	291	
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	4,745	
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	154	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Seguros	3,635	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S. A.	Seguros	-	
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Servicios Administrativos	5	
Ingresos			
Contraparte	Concepto	Monto	Condiciones Especiales
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Arrendamientos	1,593	
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	167	
AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	2,482	
ENLACE OPERATIVO S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	8	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	3,001	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	6	
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	200	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Seguros	4,482	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	34	
Gastos			
Contraparte	Concepto	Monto	Condiciones Especiales
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Arrendamientos	67	

SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Arrendamientos	72	
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	15,068	
AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	254,710	
ENLACE OPERATIVO S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	6,336	
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	-	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	-	
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	539,398	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Seguros	7,108	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S. A.	Seguros	7,692	
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Servicios Administrativos	85	

OPERACIONES CONSOLIDADAS GRUPO EMPRESARIAL SURA

El siguiente cuadro presenta la intensidad de las relaciones económicas entre las compañías del Grupo Empresarial SURA y refleja de manera consolidada las operaciones celebradas entre éstas.

Entre las operaciones registradas en el presente informe se encuentran, préstamos entre compañías vinculadas con términos y condiciones contractualmente pactados y a tasas de interés, prestación de servicios financieros, de administración, TI y nómina, arrendamientos y sub-arrendamientos de oficinas y locales comerciales, re-facturación de servicios públicos, pólizas de seguros, entre otras.

Compañía	Cuentas Activas	Cuentas Pasivas	Ingreso	Gasto
ADMINISTRADORA GENERAL DE FONDOS SURA S.A.	505	(4,615)	2,260	(59,069)
AFAP SURA S.A.	-	(6)	-	(3,306)
AFORE SURA S.A. DE C.V.	1,065	(476)	12,939	(5,359)
AFP CAPITAL S.A.	-	(3,316)	80	(41,254)
AFP INTEGRA S.A.	8	(39)	252	(710)
ARUS S.A.	7,150	(11,402)	35,974	(728)
ASEGURADORA DE CRÉDITOS Y GARANTÍAS S.A.	3,375	-	675	(667)
ASEGURADORA SUIZA SALVADOREÑA S.A. ASESUISA	984	(1,574)	8,958	(5,898)
ASESORES SURA S.A. DE C.V.	3,254	-	25,186	(55)
CHILEAN HOLDING SURAMERICANA SPA	-	(32,829)	-	(2,254)
CONSULTORÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	1,304	(338)	110,950	(926)
CORREDORES DE BOLSA SURA S.A.	2,728	(382)	33,419	(12,832)
ENLACE OPERATIVO S.A.	11,348	-	17,790	(42)

EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A.	11,873	(41,169)	3,827	(816,188)
FONDOS SURA SAF S.A.C.	-	(143)	2	(1,664)
INVERSIONES SURAMERICANA CHILE LIMITADA	-	(1)	-	-
INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S.	-	-	861	(767)
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	8,571	(32,695)	97,504	(3,587)
PENSIONES SURA S.A. DE C.V.	-	(164)	-	(4,863)
PROMOTORA SURA AM S.A. DE C.V.	1,438	-	9,805	(25)
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	10,400	(189,757)	15,813	(398,954)
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	33,607	(46,027)	74,520	(108,651)
SEGUROS SURAMERICANA PANAMÁ S.A.	-	(12,265)	2,080	(35,797)
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A. (PANAMÁ)	10	-	5	-
SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.	136	(8)	1,421	(221)
SURA ART CORPORATION S.A. DE C.V.	86	(10)	1,167	(106)
SURA ASSET MANAGEMENT ARGENTINA S.A.	-	(1)	-	-
SURA ASSET MANAGEMENT MÉXICO S.A. DE C.V.	17,283	(10)	-	(105)
SURA ASSET MANAGEMENT PERÚ S.A.	-	-	324	(89)
SURA ASSET MANAGEMENT S.A.	258	(2,610)	730	(11,096)
SURA ASSET MANAGEMENT URUGUAY SOCIEDAD DE INVERSIÓN S.A.	-	(87)	6,607	(166)
SURA DATA CHILE S.A.	-	(3,421)	11,041	(158)
SURA INVESTMENT MANAGEMENT S.A. DE C.V.	163	(21,681)	3,030	(34,495)
SURAMERICANA S.A.	182,104	(650)	306	(3,003)
SEGUROS SURA S.A. (URUGUAY)	369	(2,122)	-	(5,006)
AGENTE DE VALORES SURA S.A.	339	-	2,733	(1,867)
DISGELY S.A.	-	-	1	(160)
SEGUROS DE VIDA SURA S.A.	3,718	(1,040)	42,918	(22,210)
SURA CHILE S.A.	8,475	(9)	56,685	(99)
SURA S.A.	-	(196)	-	(1,362)
AHORRO INVERSIÓN SURA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN S.A.	-	(279)	-	(3,866)
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A. (CHILE)	37,993	(506)	5,083	(755)
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A. (CHILE)	239	(5,183)	-	(2,962)
GESTIÓN PATRIMONIAL SURA ASESORES EN INVERSIONES S.A. DE C.V.	20	(69)	120	(1,602)
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	35,039	(4,705)	5,029	(1,401)
SEGUROS SURA S.A. (BRASIL)	178	(65)	-	-
SEGUROS SURA S.A. (ARGENTINA)	-	(3,456)	-	(8)
SURA RE	2,623	(13,198)	33,795	(37,486)

PROYECTOS EMPRESARIALES AI SURA S.A. C.V.	-	(298)	-	(2,649)
RUSSMAN S.A.	114	-	452	-
VINNYC S.A.	299	(374)	4,568	(316)
NBM INNOVA S.A.S.	-	-	17	(1,038)
NB INNOVA S.A. DE C.V.	-	(571)	-	(3,013)
DIAGNÓSTICO Y ASISTENCIA MÉDICA S.A.S.	42,210	(1,464)	384,106	(9,472)
INVERSIONES SURA BRASIL PARTICIPACOES LTDA.	-	(178)	-	-
SEGUROS SURA S.A. DE C.V. (MÉXICO)	-	(118)	548	(1,162)
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	18,538	(7,271)	691,804	(44,796)
SEGUROS SURA S.A. (REPÚBLICA DOMINICANA)	-	(406)	94	(2,106)
ASESUISA VIDA S.A.	365	(984)	114	(8,586)
HÁBITAT ADULTO MAYOR S.A.	-	-	-	(635)

Atentamente,

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Sergio Pérez Montoya
Carlos Armando Garrido Otoya
Augusto Galán Sarmiento

Suplentes

Juan Pablo Loureiro de Rada
Mauricio Maya Osorio
Luis Fernando Álvarez Jaramillo

REPRESENTANTE LEGAL

Pablo Fernando Otero Ramón

Medellín, febrero de 2021