

EPS



# **INFORME DE GESTIÓN 2021**

## **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 2021.

## 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 2021, 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 2021 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. Durante el 2021 se formalizó 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 2021, 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 2020, y el proyecto de distribución de utilidades. Durante el 2021, no se presentaron sesiones extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas.

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, abogado independiente y 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, medidas financieras, estrategias de gestión, entre otros. 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 4.9 sobre 5.

Igualmente, durante 2020 la Junta Directiva aprobó modificaciones a la Política de Talento Humano, Política Sucesión Alta Gerencia y Estratégicos, Código de Ética Asesores y la Política de Compensación de la Alta Gerencia. Así mismo, aprobó el Instructivo para el Relacionamiento con Grupos de Interés en casos de Lavado de Activos, Fraude y Corrupción.

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.

Así mismo, durante el ejercicio, el Comité de Auditoría y Finanzas de la Compañía se reunió en seis ocasiones, tres de ellas de manera conjunta con el Comité de Riesgos; 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; la estrategia de vacunación COVID; 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; así como la actualización al Estatuto de la Actividad de la Auditoría Interna.

De otro lado, el Comité de Riesgos sesionó seis veces en el año, tres de ellas de manera conjunta con el Comité de Auditoría y Finanzas, contando con el quórum requerido para deliberar y decidir, en las cuales los Directores profundizaron sobre el riesgo de continuidad del negocio, la evolución del COVID y vacunación, proyecciones y estrategias financieras.

Finalmente, el Comité de Gobierno Corporativo sesionó en una oportunidad, contando con el quórum requerido para deliberar y decidir, y en la cual fue aprobada la Política de Compensación de la Alta Gerencia.

Para el año 2021 un miembro de Junta Directiva manifestó un potencial conflicto de interés, por lo cual no participó ni en la deliberación y voto frente a la respectiva operación.

## **2. RESULTADOS EPS SURA 2021 Y PERSPECTIVA 2022**

Con el objetivo de materializar la estrategia Compañía de entregar bienestar y competitividad sostenible, durante el 2021, EPS SURA implementó las siguientes acciones:

### **I. GERENCIA COMERCIAL**

- › El Plan Básico de Salud (PBS) presentó un crecimiento de 485.510 afiliados nuevos con una ejecución del 179.54% de la meta.
- › Para Plan Complementario en Salud (PAC) se logró obtener un cumplimiento del 99.1%, con una producción final aproximada de \$267,000 millones, eso es un crecimiento del 34.8% y cerrando con 272.844 usuarios.
- › Se contrataron 85 asesores nuevos como parte de la estrategia de Grupo SURA de atracción de jóvenes acorde a la estrategia del gobierno y convenio con Proantioquia.

### **II. GERENCIA DE OPERACIONES**

- › Se realizaron 967,536 pagos de incapacidades a 80,138 empresas e independientes, por valor de \$ 265,000 millones.
- › Se realizaron 33.362 pagos de licencias a 16,604 empresas e independientes, por valor de \$ 188,000 millones.
- › Se procesaron 7,509,202 facturas de aproximadamente 2,000 prestadores de servicios de salud u operadores logísticos.
- › Se realizaron pagos de facturación de servicios de salud por \$ 4.6 billones aproximadamente.
- › Se generaron anticipos por valor de \$ 612,000 millones.

### **III. GERENCIA DE SALUD**

## **Poblaciones COVID-19**

- › La tasa de letalidad se mantuvo en 0.9 por cada 100,000 habitantes/afiliados mientras que para el país fue de 2.5, siendo casi tres veces menor a la tasa nacional.
- › Desde la puerta de entrada se realizaron 1,830,949 atenciones médicas virtuales con más de 800 médicos y las atenciones oscilaron entre 792 y 16,933 por día.
- › Se realizaron 16.9 millones de seguimientos, en los cuales en promedio se hizo el 40% de los seguimientos a pacientes sospechosos y el 60% a pacientes confirmados.
- › El modelo de atención domiciliaria acompañó a 216,733 pacientes y generó un costo evitado de hospitalizaciones por complicación cercano a los \$73,000 millones.
- › El modelo UCRI atendió a 6,357 afiliados, evitando 4,359 hospitalizaciones en UCE y UCI con un costo evitado de \$18,700 millones.
- › La capacidad de entrega de oxígeno se incrementó en un 200% y se contrataron 20 ambulancias exclusivas para garantizar el traslado oportuno de los pacientes.
- › En mayo se puso en marcha el modelo de rehabilitación en Medellín y Bogotá, en el cual se atendieron 16,696 personas.
- › Se fortaleció la estrategia PRASS identificando 128,179 contactos rastreando al 83% en menos de 24 horas. En promedio se identificaron 3.45 contactos por cada caso índice.

## **Plan nacional de vacunación COVID-19**

- › En enero se activó la ejecución del plan disponiendo diferentes tácticas de vacunación para poder responder con velocidad y eficiencia (espacios alternos con modelo de líneas, puestos de vacunación tradicionales, vacunación en domicilio, centros multi-vehiculares, unidades móviles, entre otros). La capacidad instalada osciló entre 16,800 y 34,800 dosis/día; a diciembre se contaba con 71 sedes, 167 equipos vacunadores y una capacidad/día de 25.400 dosis.
- › Para lograr el acceso a la vacunación se dispuso de una estrategia de actualización de datos e inducción de la demanda para aumentar coberturas y se hizo una inversión tecnológica aproximada de \$2,700 millones para agendamiento, digitación automática, disposición de canales y datos, entre otros.
- › Al 31 de diciembre, se aplicaron 4,987,914 dosis con un avance del 62.55%, un 45.51% de población con esquema completo y el 4.18% con dosis de refuerzo.

## **Poblaciones NO COVID-19**

- › A partir de septiembre se definió un plan de reactivación en la IPS básica dando prioridad a la atención presencial en riesgo cardiovascular y gestantes. A diciembre se ofertaron a 580,330 consultas presenciales, con un incremento de la oferta entre julio y diciembre de un 53%.
- › Se inició un piloto en la IPS básica con mayor número de afiliados del país para actividades educativas presenciales en estas poblaciones, con buena respuesta por parte de la población de riesgo cardiovascular; en cuanto a la atención odontológica presencial, se establecieron lineamientos operativos y de infraestructura para mitigar la propagación del virus. Entre septiembre y diciembre se realizaron 867,103 atenciones odontológicas, un 87% más de las atenciones presenciales realizadas entre enero y agosto.
- › Para impactar la morbimortalidad materna se desplegó un plan de gestión integral con varias estrategias, tales como, identificación de signos de alarma a partir de

encuestas, inducción de demanda a la vacunación COVID, programa THAE en Barranquilla, gestión intrahospitalaria de la morbilidad materna extrema, entre otras. La razón de mortalidad materna se mantiene por debajo de la del país (65.2 x 100.000) y en el último trimestre hubo una disminución significativa en el número de muertes.

- › Se ampliaron las capacidades de la red de atención en un 15%, para responder tanto a la demanda hospitalaria como a la ambulatoria.
- › Dentro del modelo de atención domiciliaria para población vulnerable en el nivel básico se emitieron 64,011 solicitudes para 36,974 personas distribuidas así: 50% atenciones médicas, 32% toma de muestras de laboratorio, 10% atenciones de enfermería y 6.5% vacunación y EKG.
- › Farmadomicilios se posicionó como el principal canal para la solicitud de medicamentos a domicilio. Se realizaron 1,542,000 entregas.
- › Se dio continuidad a la línea de atención telefónica exclusiva para poblaciones vulnerables. Se recibieron 650,103 llamadas en 2021, un 50% más a las recibidas en 2020, con un porcentaje de abandono del 5.07% y un nivel de servicio de 67.3%.
- › Con respecto a la gestión de poblaciones de alto costo, se obtuvo un valor de \$17,456,335,612 por concepto de redistribución de recursos de la Cuenta de Alto costo, a expensas de la gestión de las poblaciones de cáncer y VIH.

#### **Canales y servicios para la atención al usuario**

- › La atención virtual se consolidó como la modalidad fundamental durante los picos de la pandemia. En 2021 se realizaron 4,658,000 consultas virtuales.
- › A través de los canales virtuales se tramitaron 9 millones de autorizaciones en el año y por medio de mecanismos tecnológicos se realizaron 13 millones de autorizaciones de manera automáticas.

#### **Comportamiento de PQRS**

- › En el año 2021 se obtuvo un 35% más de felicitaciones, 4.400 casos, comparado con 2020.
- › Se cerró el año con 257.040 quejas, un aumento del 30% comparado con 2020.
- › Los principales motivos de quejas son falta de oportunidad y disponibilidad para conseguir la cita (26%), problemas con autorizaciones de salud (22%), inconformidad con la entrega de medicamentos (10%) e inconformidad con el diagnóstico/tratamiento o manejo médico (9%).
- › Se definió un plan de mejoramiento para abordar la situación desde la causa raíz y aportar en el cambio de la tendencia.

#### **Satisfacción del usuario a través de mediciones de experiencia.**

- › La Compañía obtuvo una satisfacción en el 2021 de 4.11 (*año 2020: 4.08*) con un cumplimiento de la meta del 96%.
- › Según la distribución de tipo de clientes el 66% son promotores, el 15% pasivos y el 19% detractores. El NPS acumulado fue de un 47% (*año 2020: 46%*)
- › Los temas más valorados durante el año fueron la calidad humana del personal, el profesionalismo y el acompañamiento, adicional la EPS les genera tranquilidad.
- › Los dolores más representativos: no resolutivez en los canales de trámites y de los profesionales de salud, además de los largos tiempos para la asignación de citas.

#### **Auditoria y gestión de la calidad.**

- › Se realizaron 2,516 actividades con IPS Básica, 675 actividades con especialistas e IPS especializadas y 148 auditorías externas a los programas de promoción y prevención.
- › Se realizaron 114 auditorías a los servicios de odontología.
- › Se celebraron 70 comités de auditoría para el análisis de casos especiales y de interés en salud pública.
- › Se realizaron 238 reuniones de calidad en 90 IPS hospitalarias para la gestión enfocadas en la calidad, prevención y seguridad paciente en las instituciones y 53 rondas de seguridad en el servicio obstetricia.
- › Para actividades en población COVID-19 se realizaron 850 seguimientos de adherencia a guías de atención, 75 seguimientos a protocolos de bioseguridad y 385 seguimientos a los servicios de vacunación.

## RETOS 2022

- › Atracción de nuevos afiliados de PBS de 388,477 y en cuanto al PAC se tiene una meta de 359,000 millones en producción total.
- › Conformación de redes integrales de prestación de servicios de salud para fortalecer la gestión del riesgo, racionalizar el uso de las tecnologías dada las inclusiones al PBS durante el 2022 (gestión y monitoreo de frecuencias de uso) y la experiencia de los afiliados.
- › Reformulación e implementación del modelo de atención en el nivel básico potenciado por la articulación con el PHM.
- › Transformación de los procesos mediante el uso de tecnologías que permitan responder al crecimiento esperado para el 2022, haciéndolos además más fáciles y oportunos para afiliados y prestadores.
- › Lograr una disminución de quejas y tutelas en un -25% que apalanque el indicador de satisfacción pasando de un 4.11 a 4.5 y un NPS del 80%.

## 3. RESULTADOS FINANCIEROS

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Primas*</b>	1,994,946	2,471,849	3,012,364	3,663,477	4,435,451	5,480,884	7,244,491
<b>Variación Ingresos</b>	25%	24%	22%	22%	21%	24%	32%
<b>Siniestralidad</b>	93%	93%	93%	93%	94%	95%	96%
<b>Margen Técnico</b>	6.82%	6.20%	6.14%	6.11%	4.21%	4.82%	2.80%
<b>Gastos Administración</b>	6.60%	6.28%	5.69%	5.21%	4.93%	4.46%	3.66%
<b>Margen Industrial</b>	0.22%	-0.09%	0.44%	0.90%	-0.59%	0.36%	-0.86%
<b>Utilidad*</b>	20,925	24,558	38,176	64,438	14,452	64,140	18,175
<b>Margen Neto</b>	1.05%	0.99%	1.27%	1.76%	0.33%	1.17%	0.25%
<b>ROE Financiero</b>	17.05%	17.39%	26.06%	43.09%	5.23%	21.03%	5.26%

Las primas al cierre del año alcanzaron los \$7.2 billones de pesos, mostrando un crecimiento del 32% con respecto al año 2020. Esta variación es explicada principalmente por el número de afiliados, donde la Compañía cierra el año con 4.675.856 afiliados en el PBS creciendo un 12% 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.

Las reservas técnicas y las cuentas por pagar a instituciones prestadoras de servicios de salud en la Compañía al cierre 2021 alcanzan los \$1,094,960 millones, creciendo un 20% con respecto al año anterior, el portafolio de inversiones y disponible calzaron las reservas técnicas en 109%.

Los gastos administrativos cerraron en \$265,126 millones y el indicador de gastos con respecto a las primas se ubicó en 3.66% de las primas totales. En 2020 este mismo indicador cerró en 4.46%.

Finalmente, las negociaciones para obtener descuentos por pronto pago de los diferentes prestadores, la venta de la participación accionaria en las compañías Ayudas Diagnosticas SURA S.A.S. y Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.; así como y los rendimientos financieros del portafolio de inversiones generaron un ingreso no operacional por \$90,864 mil millones, que permitió compensar los gastos varios y administrativos, terminando el periodo con una utilidad de \$18,174 millones de pesos.

#### **4. INFORMES Y DECLARACIONES IMPORTANTES**

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2021, 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 2021 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. Se realizó una auditoría interna en la cual se constató el avance en el programa y ya se adelantan planes de trabajo frente a riesgos identificados, automatizaciones y gestión de controles. Es de advertir, que 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 2021 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 por lo que la Compañía reconoce, en la transformación del entorno y en la gestión de tendencias y riesgos, un camino que permite no solo limitar implicaciones negativas, sino que ofrece, desde una visión positiva, 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.

Durante 2021, los mayores esfuerzos estuvieron encaminados en gestionar de manera integral los riesgos derivados de la COVID - 19. La anticipación a escenarios adversos fue el pilar fundamental para la transformación de la gestión de riesgos en la Compañía, logrando una mirada de solidez en el largo plazo.

La comprensión de este fenómeno permitió disponer de un equipo de talento humano preparado teniendo en cuenta las medidas de protección en las sedes físicas para el personal médico y facilitando el aislamiento preventivo para el personal administrativo a través del teletrabajo. La correcta preparación de sedes y el adecuado manejo de insumos y equipos médicos es producto del mismo análisis.

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. La exigencia y robustez de la norma implica una implementación oportuna y adecuada; 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 y cumplimiento se encuentren en un estado óptimo. Así mismo, los riesgos prioritarios del sistema de salud están en línea con el abordaje que la Compañía ha adelantado hasta la fecha. Bajo esta norma y el entendimiento de EPS SURA, se clasifican los riesgos en diferentes subsistemas que veremos a continuación.

**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, en el cual se continúa la incertidumbre asociada a la pandemia del COVID-19 y se suman retos referentes a normativas y decisiones del sector, 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 las consecuencias de decisiones regulatorias, para así modelar los impactos y las estrategias en el corto y mediano plazo que aseguren la sostenibilidad de la Compañía.

Durante los dos últimos años el sector se ha enfrentado a retos y volatilidades, en los cuales la tarificación, la concentración del riesgo y la siniestralidad que trae el COVID-19 y la reactivación económica en conjunto, crean un entorno de incertidumbre y mayor estado de entendimiento y atención a este subsistema.

**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.

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.

Durante 2021 se continuó con la gestión frente al COVID-19, teniendo como base el entendimiento del riesgo de la población y la situación de salud pública que la afecta, adicionalmente y en concordancia con la reactivación del país, 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, para garantizar el acceso al servicio según sus necesidades.

En términos de vacunación, se han generado esfuerzos para garantizar la correcta implementación, ajuste, adaptación permanente y monitoreo del Plan Nacional de Vacunación en todas sus etapas de acuerdo con las definiciones entregadas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**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.

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 con tarifas reguladas que pueden ser consideradas insuficientes y en el que participan otras EPS que no actúan bajo los mismos principios y condiciones de entrega del servicio a los afiliados.

**Riesgos operacionales:** En 2021, se desarrolló con alta prioridad un proyecto orientado a la transformación del modelo operativo, con lo cual se obtuvieron eficiencias relevantes y avance en el rediseño de procesos ideales priorizados bajo una mirada integral de Compañía;

dicho proyecto tendrá continuidad en el año 2022 y es clave para la gestión de riesgos en procesos.

Por otro lado, si bien la gestión de riesgos operacionales desarrollada durante el 2021 estuvo enmarcada en un ambiente de control interno, aún se debe continuar fortaleciendo la etapa de monitoreo del riesgo, para lo cual se avanzó en el establecimiento de dinámicas de trabajo permanentes con actores clave que permitan fortalecer el sistema y el ambiente de control interno a nivel de procesos, personas, tecnología, gestión de proveedores y otros factores de riesgo.

Durante el periodo, también se resaltan las actividades de mantenimiento del sistema asociadas con la actualización y monitoreo del perfil de riesgo de la Compañía, la gestión de eventos de riesgos operacionales, actividades de formación y divulgación para los públicos objetivo y priorizados y la gestión de la continuidad de negocio y gestión de crisis.

**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 organizacionales. En particular, a raíz de la pandemia, se ha reiterado la capacidad de respuesta de la Compañía y se ha fortalecido su preparación ante escenarios desafiantes, que afectan no solo las operaciones internas sino también a los clientes y a otros grupos de interés.

Se resalta la actualización de la definición de la estrategia de resiliencia en sedes contemplando la modalidad de trabajo remoto, la continuidad del proyecto establecido para aumentar las capacidades de recuperación tecnológica y el trabajo articulado con el equipo líder de atención de desastres y emergencias para fortalecer las conexiones de estos tres frentes, mejorando así la capacidad de respuesta organizacional.

Adicionalmente, se destaca la realización de actividades de formación y divulgación para los públicos objetivo y priorizados, las actividades de mantenimiento del sistema como la prueba anual del Plan de Continuidad y la actualización del Manual de Continuidad y Manual de Crisis.

**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 a la publicación oficial de la modificación de las instrucciones normativas para implementar el SARLAFT de la Compañía, se continuaron 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, 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.

Se genera tranquilidad ante la exposición al riesgo de grupo de la compañía dada la solidez y buen gobierno corporativo del grupo empresarial a la que pertenece. Por otro lado, la Compañía realiza constante monitoreo de las operaciones intragrupo, definiendo lineamientos y políticas para éstas.

**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 marzo y abril se presentó un aumento en la volatilidad de mercado, ésta 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.

Hay que destacar que durante el último año se trabajó en herramientas que permitirán hacer una gestión y monitoreo del riesgo de crédito de forma más eficiente, al tiempo que permitieron redefinir el apetito de riesgo de crédito de emisores y políticas de gobierno corporativo.

Adicionalmente la Compañía se expone a un riesgo de crédito de otro tipo, asociado a la operación propia del negocio y su relación directa con el Gobierno a través de la ADRES. La Compañía mantiene la gestión de los procesos de compensación, recobros y prestaciones económicas, con controles fuertes y óptimos que garanticen la debida apropiación de recursos.

El reconocimiento de canastas COVID-19 durante este año comparado con el momento en el que la Compañía debe garantizar estos servicios a sus afiliados ha ocasionado volatilidad en los ingresos esperados de la Compañía y repercute de manera directa a su vez en el flujo de caja y el riesgo de crédito de la misma.

**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, a la fecha del presente informe la integran 73 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)

<b>Cuentas Activas</b>			
<b>Contraparte</b>	<b>Concepto</b>	<b>Monto</b>	<b>Condiciones Especiales</b>
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Arrendamientos	141	
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	76	
AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	1,500	
ENLACE OPERATIVO S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	0	
OPERACIONES GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	1	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	771	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	646	
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	3,003	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Seguros	18,673	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	4	

<b>Cuentas Pasivas</b>			
<b>Contraparte</b>	<b>Concepto</b>	<b>Monto</b>	<b>Condiciones Especiales</b>
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	1,036	
AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	48,818	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	34	
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	44,581	
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S	Otras Operaciones de bienes y servicios	117	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Seguros	586	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	0	
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Servicios Administrativos	162	

<b>Ingresos</b>			
<b>Contraparte</b>	<b>Concepto</b>	<b>Monto</b>	<b>Condiciones Especiales</b>
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Arrendamientos	1,639	
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	187	
AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	2,214	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	902	
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	345	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Seguros	8,900	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	24	



<b>Gastos</b>			
<b>Contraparte</b>	<b>Concepto</b>	<b>Monto</b>	<b>Condiciones Especiales</b>
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Arrendamientos	3	
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Arrendamientos	12	
ARUS S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	11,677	
AYUDAS DIAGNOSTICAS SURA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	419,723	
CONSULTORIA EN GESTION DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	8	
ENLACE OPERATIVO S.A.	Otras Operaciones de bienes y servicios	6,952	
SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	631,655	
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S.	Otras Operaciones de bienes y servicios	2	
SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A.	Seguros	5,064	
SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.	Seguros	10,857	
SERVICIOS GENERALES SURAMERICANA S.A.S	Seguros	1,338	
ARUS S.A.	Servicios Administrativos	134	
CONSULTORIA EN GESTION DE RIESGOS SURAMERICANA S.A.S.	Servicios Administrativos	134	

Atentamente,

**JUNTA DIRECTIVA**

**Principales**

Sergio Pérez Montoya  
 Carlos Armando Garrido Otoyá  
 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 2022