



EPS SURAMERICANA S.A.

INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2023

La Junta Directiva y la Administración presentan
para consideración de la Asamblea General de Accionistas el
informe de gestión de la Compañía correspondiente al año 2023

Contenido

INFORME CORPORATIVO..... 2

RESULTADOS EPS SURA 2023 Y PERSPECTIVA 2024 5

Gerencia Comercial..... 5

Gerencia de Operaciones..... 5

Gerencia de Salud 6

Evolución EPS SURA..... 11

Retos 2024..... 12

INFORMES Y DECLARACIONES IMPORTANTES 13

Cumplimiento de las normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor 13

Operaciones con Accionistas y Administradores..... 13

Facturación..... 14

Políticas de Inversión Social..... 14

Datos Personales 14

Control Interno 15

Programa de Ética y Cumplimiento..... 16

Seguridad de la información y Ciberseguridad 17

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS 18

Riesgos de Negocio..... 19

Riesgos Financieros 23

Riesgos Operativos 25

Indicadores de habilitación financiera..... 28

INFORME ESPECIAL GRUPO EMPRESARIAL SURA..... 30

Composición del Grupo Empresarial SURA 30

Declaraciones y Cumplimiento Legal 30

Operaciones Grupo Empresarial..... 31

Compensación de la Junta Directiva y personal clave de la gerencia 34

INFORME CORPORATIVO

La Junta Directiva y la Administración se permiten presentar, para su consideración y aprobación, el Informe anual de Gestión de EPS Suramericana S.A. correspondiente al año 2023.

EPS Suramericana S.A., en adelante “la Sociedad” o “la Compañía”, es una sociedad comercial anónima y cerrada, de carácter privado, constituida conforme con las leyes de la República de Colombia, con domicilio social en la ciudad de Medellín. Fue constituida mediante 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.

El objeto social de la Compañía consiste en la organización, garantía y prestación de servicios de salud, sujetándose a las disposiciones legales y reglamentarias sobre las Entidades Promotoras de Salud. La Sociedad podrá ejecutar válidamente todos los actos jurídicos que tiendan a la realización de su objeto social y a la inversión y administración de su capital y reservas.

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. Sus accionistas son personas jurídicas pertenecientes al Grupo Empresarial.

Con corte al 31 de diciembre de 2023, 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 2023 la compañía no tuvo conocimiento sobre ningún acuerdo existente entre los miembros del Máximo Órgano Social.

La composición accionaria de la Sociedad presentó modificaciones durante el 2023, como consecuencia de dos operaciones de compraventa de acciones. Por su parte, Seguros Generales Suramericana S.A. le vendió a Suramericana Tech S.A.S. veinte (20) acciones ordinarias que representan el 0.00019% de participación en la Compañía, y a su vez, Seguros de Vida Suramericana S.A. le vendió a Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S. veinte (20) acciones ordinarias que representan el 0.00019% de participación en la Compañía. Se destaca que con este cambio todos los accionistas de la Sociedad continúan siendo del Grupo Empresarial SURA.

Se destaca que no se adelantaron procesos de fusiones, escisiones o procesos de reestructuración societaria.

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. 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.

Para los fines de su dirección, administración y representación, la Sociedad cuenta con una Asamblea General de Accionistas, una Junta Directiva y Representantes Legales.

La representación legal de la Sociedad es múltiple y la gestión de los negocios sociales está simultáneamente a cargo de un Gerente General y tres Gerentes Suplentes. Así mismo, cuenta con un Gerente Regional en cada una de las regiones en las que la Compañía desarrolla su objeto social.

La sesión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo el 21 de marzo de 2023, en la cual se aprobó el informe anual de gestión, el Informe de la Junta Directiva sobre el Sistema de Control Interno de la Compañía, los Estados Financieros con corte al 31 de diciembre de 2022, el proyecto de distribución de utilidades, los honorarios de miembros Junta Directiva para el período 2023 a 2024, así como los honorarios de la revisoría fiscal para el período 2023 a 2024. Así mismo, durante el 2023 se llevó a cabo una sesión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas.

Por su parte, la Junta Directiva se encuentra conformada por tres miembros principales con sus respectivos suplentes. 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 como Vicepresidente de Talento Humano de Suramericana S.A.; Carlos Armando Garrido Otoya, nombrado por la Asamblea el 26 de febrero de 2016, quien se desempeñó como Gerente de Metro Cali, 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.

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 Vicepresidente de Seguros de Suramericana S.A.; Mauricio Maya Osorio, designado por la Asamblea el 20 de noviembre de 2019, quien ejerce como Gerente de Tecnología y Focos Estratégicos 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 es la responsable de realizar la secretaría de los órganos de

administración. Adicionalmente, la Junta Directiva cuenta con un asesor externo, quien asiste a las diferentes sesiones.

Durante el transcurso del 2023 las reuniones de Junta Directiva se realizaron mensualmente. Se llevaron a cabo trece sesiones, doce ordinarias y una extraordinaria, contándose en cada ocasión con el quórum requerido para deliberar y decidir, legal y estatutariamente, en forma válida. En ellas se analizaron temas estratégicos para la Compañía, tales como, resultados financieros, variables del entorno, evolución del sistema de salud, contexto político y financiero, la reforma a la salud y sus impactos para la Compañía, la gestión del riesgo en salud y el plan de mejoramiento de la auditoría de cumplimiento de la Superintendencia Nacional de Salud para la habilitación de EPS SURA. Así mismo, se trataron asuntos de talento humano, tales como el bono por resultados y el incremento salarial. Adicionalmente, en el transcurso del año se aprobaron diferentes políticas de Grupo Empresarial que aplican a la Compañía.

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.

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, en relación con los cuales tomó las medidas y emitió las consideraciones que consideró pertinentes.

Así mismo, durante el 2023, el Comité de Auditoría y Finanzas de la Compañía se reunió en cinco ocasiones, tres de ellas de manera conjunta con el Comité de Riesgos, contando con el quórum requerido para deliberar y decidir. Durante las sesiones 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; el informe anual de independencia y objetividad para el cumplimiento de las labores de Auditoría Interna y la actualización al Estatuto de la Actividad de la Auditoría Interna, así como los informes periódicos presentados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

De otro lado, el Comité de Riesgos sesionó cinco 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 se resaltan el monitoreo del estado de riesgos de la Compañía, el informe del riesgo de ciberseguridad, la gestión del riesgo de proveedores, los informes semestrales de gestión de riesgos y sus respectivos subsistemas, a saber, riesgos de negocio (riesgo en salud, actuarial, fallas de mercado y crédito de negocio), riesgos financieros (riesgo de liquidez, mercado y crédito) y riesgos operativos (riesgo LAFT, reputacional, procesos y de grupo), así como la actualización de la reforma a la salud.

Finalmente, el Comité de Gobierno Corporativo sesionó en una oportunidad, contando con el quórum requerido para deliberar y decidir. En la sesión se presentó un informe sobre la ley de transparencia y acceso a la información, el Manual de Compensación de la Compañía, los indicadores de desempeño del Gerente General y las modificaciones al Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento.

Para el año 2023 no hubo manifestación de posibles conflictos de interés por parte de la Alta Gerencia o la Junta Directiva.

RESULTADOS EPS SURA 2023 Y PERSPECTIVA 2024

Con el objetivo de materializar la estrategia de Compañía de entregar bienestar y competitividad sostenibles, durante el 2023, la Compañía implementó las siguientes acciones:

Gerencia Comercial

- El Plan Básico de Salud presentó un crecimiento de 238,751 afiliados, lo cual representa un crecimiento del 4.68%, con lo cual la Compañía alcanzó los 5.347.478 de afiliados en todo el país.
- Para el Plan Complementario se logró una producción final de \$439 mil millones (crecimiento del 29.53%) cerrando con 301.930 usuarios.

Gerencia de Operaciones

- Ingreso para pago de incapacidades por \$ 333 MM.
- Pago de 643.578 incapacidades (95% de manera automática) a 71.208 empresas e independientes, por valor de \$ 2338MM en menos 3 días.
- Pago de 40.624 licencias a 19.818 empresas e independientes, por valor de \$ 278 MM.
- Pago de 13.044.075 facturas por un valor de 9 billones a 2.395 prestadores aproximadamente (PBS 8.7 Billones y NPB 0.3 Billones).
- Se generaron anticipos por valor de \$ 56,4 MM.
- Como estrategia para la atención de la población derivada de los traslados masivos por la liquidación de algunas EPS durante el 2023, se abrieron 10 nuevas oficinas satélite en el Antioquia y se reforzaron las capacidades en algunas oficinas existentes.
- Se realizó la atención de 1.023.565 usuarios a través de canales virtuales y presenciales.
- Se habilitaron nuevas opciones de autogestión en las plataformas transaccionales de la Compañía, que ayudan a hacer más eficiente la operación y reducir los gastos operativos.
- La Compañía cuenta con procesos de formación a empleadores e independientes en temas relacionados con el sistema de seguridad social.

Gerencia de Salud

Gestión de poblaciones

› Poblaciones sanas

- Para la ruta de promoción y mantenimiento de la salud a noviembre de 2023, se tiene un cumplimiento del 100% de las metas para atención en salud bucal (consulta por profesional de odontología) en todos los momentos del curso de la vida Primera infancia 37,1 % (meta 34%), fortificación casera con micronutrientes en polvo 95% (meta 37%), tamizaje con ADN VPH 11% (meta 4.8%), tamizaje para cáncer de colon 6,1% (meta 1.8%), atención en salud para la promoción y apoyo a la lactancia materna 88,9% (meta 0.37%), educación en los diferentes cursos de vida Meta 27,8% (meta 12%).
- Las mayores oportunidades de mejora para cumplir las metas se encuentran en atención en salud bucal, así como en atención en salud por medicina general o familiar a población entre 19 y 29 años, y entre 30 y 59 años.
- En general la Compañía presenta un 71% de cumplimiento de la meta establecida en los indicadores de progresividad para noviembre de 2023.

› Poblaciones en riesgo

- En relación con la ejecución de las estrategias para impactar en maternidad segura alineado al Plan PARE liderado por el Ministerio de Salud, se avanzó en la identificación de signos de alarma y barreras de acceso, se activó el envío masivo de ayudas diagnósticas de tamizaje y se implementó el programa THAE en las IPS (desde Caldas hasta Bello). Actualmente también funciona en Bucaramanga, Cartagena, Barranquilla y Santa Marta.
- Ingreso temprano al control prenatal del 79.97% (meta país es del 90%), y con relación al porcentaje de gestantes con cuatro o más consultas de control prenatal, se tuvo un 97,8% (en el país fue de 84,4%); una diferencia de 13 puntos porcentuales. En el cuidado de las mujeres embarazadas para ese periodo se presentó una tasa de mortalidad 1.8 veces menor con respecto a la tasa del país. Con corte al tercer trimestre de 2023, la razón de mortalidad materna evitable para EPS SURA fue de 27,55.
- Se amplió la cobertura de la línea de atención en salud mental a nivel nacional para la población entre 18 y 29 años, destacando que por demanda espontánea y por demanda inducida continua el seguimiento a toda la población general en todas las edades. En promedio en la línea se realizan 564 atenciones mensuales y 7646 anuales.
- Acceso diferencial a las personas sordas a los servicios de salud a través del intérprete de lengua de señas, además del acceso directo del mismo a través de la página web. Con corte a diciembre se atendieron 50 personas con discapacidad auditiva.
- En EPS SURA a diciembre del 2023 se tiene para la población del conflicto armado interno 545.317 usuarios. Se construyó un protocolo de atención para esta población para generar

demanda inducida, cumplimiento de PAPSIVI y evaluación integral, logrando una cobertura al menos en el 30% de la población.

- Para la ruta de población privada de la libertad se tiene el 88% de resolución de casos y se han gestionado efectivamente por la línea de usuarios INPEC aproximadamente 2200 solicitudes recibidas durante el año 2023.
- Para el apoyo a la gestión técnica se dio continuidad y mantenimiento al Aula Virtual (herramienta para la toma de decisiones en salud), incorporando nuevos contenidos, cursos, rutas de aprendizaje, conferencias y material de apoyo, los cuales fueron creados dando respuesta a las necesidades técnicas de los profesionales y a los hallazgos clínicos de la población. Con corte a diciembre de 2023 se presentaron cerca de 17,000 usuarios matriculados y alrededor de 17 temas abordados en mesas de día (conferencias en vivo) con un promedio de 200 asistentes conectados de manera sincrónica.

› **Poblaciones con patología manifiesta**

- Desde la gestión de riesgo cardiovascular EPS SURA tuvo una proporción de pacientes hipertensos controlados de un 78,8%, mientras que la del país fue de un 70,6% (una diferencia de 8 puntos porcentuales). Se destaca que en el tercer trimestre de 2023 la proporción de pacientes hipertensos controlados para EPS SURA fue de un 82%. En cuanto a la proporción de pacientes diabéticos controlados, EPS SURA tuvo una proporción de 56,3% (igual a la del país), sin embargo, al tercer trimestre de 2023 esta proporción ha aumentado a un 61%.
- Redefinición en el alcance del manejo integral en la IPS básica para pacientes con ERC estadio 1 y 2 sin otras condiciones adicionales, destacando que en dicho manejo prima el seguimiento de la enfermedad precursora (70% casos es Hipertensión y/o Diabetes mellitus).
- El 60% de los pacientes con enfermedad renal crónica no progresaron a estadios superiores a septiembre de 2023. Por su parte, el 73% de los pacientes con HTA, DM y ERC cuentan con estudio de creatinina en el último año.
- Diseño e implementación de la ruta de gestión anticipatoria a la rehospitalización, con la cual se han logrado evitar 228 rehospitalizaciones de afiliados con alto riesgo. Desde el inicio de la estrategia (abril 2023) se han obtenido 8,689 casos de afiliados con alto riesgo de rehospitalización.
- Implementación de estrategias de gestión en casos de pacientes con polimedicación. Se han gestionado 4.558 casos que corresponden al 52.83% del total de la base de datos. En el 39.45% de los casos gestionados, ha sido posible el desmonte, superando la meta de 10%. Se avanza en el cumplimiento de casos gestionados por tiempo, al momento al 80% de meta diaria.
- Gestión de casos en la población punta de pirámide con un cumplimiento en la calidad de la gestión esperada, en más de 400 casos evaluados, del 95%, un cumplimiento acumulado en el indicador de productividad del 117% y un 53,4% de cumplimiento en la meta de ahorro por eficiencias a noviembre de 2023. La variación en la siniestralidad de la población antes

y después de la gestión es de un 3% con disminuciones en tasas de hospitalización (-29%) y urgencias (-10%).

- Diseño e implementación de ruta de atención y gestión del afiliado en procesos de trasplante, con identificación de afiliados según estado y órgano, gestión de inactivos y caracterización en tableros de marcas. 5,282 afiliados han estado en proceso de trasplante, de los cuales el 79% ya cuenta con trasplante efectivo, 9% actualmente en lista de espera, en 7% se definió dar salida definitiva, 4% inactivos en el proceso y 2% de los afiliados fallecieron en lista de espera y no alcanzaron a ser trasplantados. Se han realizado más de 300 trasplantes en las distintas IPS trasplantadoras red de EPS SURA.
- Acreditación de la enfermedad huérfana en el 79% de los pacientes del registro nacional. EPS SURA tiene 1.061 de 2.239 Enfermedades huérfanas. El 80% está concentrado en 55 enfermedades y el 60% está representado en 21 Enfermedades huérfanas.
- En enfermedades hereditarias de la coagulación, se realizó el diseño e implementación de un modelo de contratación de pago fijo en el 80% de las regionales y se inició el piloto de cambio de factor de vida media extendida a los pacientes con hemofilia A.
- En cáncer infantil se evidencia mejoría en los tiempos de atención para la confirmación diagnóstica de leucemias agudas, lo cual tardó 1.08 días, en tumores sólidos el índice fue de 6.74 días, en inicio de tratamiento de leucemias agudas fue de 0.61 días y para tumores sólidos de 4.49 días.
- Implementación de línea SURA Rosa en el mes de marzo de 2023 con alcance nacional, con el fin de gestionar patología mamaria y cuello uterino, la cual permite un acceso oportuno a las personas para garantizar el acceso y articulación con los servicios de salud a las personas. El número de personas atendidas fue de 1.173, 390, las mamografías ordenadas fueron del 61% con Bi-Rads 2, nivel de satisfacción del 93% y resolutivez del 96%.
- En el programa de patología mamaria "Tiempo para ti" la oportunidad entre la sospecha y el diagnóstico de cáncer de mama fue de 6 días y la satisfacción general del 4.7.
- Se avanzó en la Implementación de modelos de gestión y contratación integral para cáncer de mama en Medellín, Cali, Barranquilla y el Eje Cafetero, observando una mejoría en los tiempos de atención para la primera consulta con especialista tratante (menor de 15 Días), inicio de tratamiento (menor 15 Días), satisfacción de los usuarios > 95% y sobrevida > 95%.
- Se implementó la ruta de tamizaje de pulmón (primera cohorte en 2022 y segunda cohorte mayo 2023). Las encuestas fueron enviadas a 546,719 personas de la regional Antioquia entre 50 y 75 años; respondieron 23,949 (4.4%), se identificaron 1,368 con alto riesgo de cáncer de pulmón y de estos 813 fueron programados para tomografías de baja tasa de dosis. Se encontraron 47 usuarios con Lungrads de alto riesgo que ingresaron a IPS Oncológica definida para la confirmación diagnóstica. Se diagnosticaron 6 pacientes con cáncer de pulmón, de los cuales 5 se encontraban en estadios tempranos.
- Diseño e implementación del programa de patología de cuello uterino que contempla acceso a todos los niveles de atención en las ciudades de Medellín con su área metropolitana, así como Bogotá, Barranquilla y Rionegro, con 6,646 mujeres captadas en el programa, transcurriendo 25 días entre el resultado de la citología y la confirmación del diagnóstico (incluye colposcopia y biopsia), con una meta de 30 días.

- Para la estrategia de profilaxis preexposición al VIH (PreP), se tuvo una participación total de 4673 personas, 98% de ellas del género masculino, con 5,883 atenciones. Se realizó la encuesta de riesgo en el 92% en hombres que tienen sexo con hombres. El 98% de los participantes se encuentra en cumplimiento de la terapia PreP de forma diaria con una elevada tasa de adherencia (mayor al 90%) y un índice de infecciones por el VIH excepcionalmente bajo, situándose en un meritorio 0.2%.
- Para el programa de VIH el 74.06% reciben TAR, la Detección temprana con CD4 > 350 cel/mm³ en casos incidentes está en un 56.1% y la proporción de PVV que recibieron atención por médico experto para el 2023 fue del 98.4%.
- Con relación al back de oxígeno, se han recibido más de 60,200 solicitudes a nivel nacional entre nuevas prescripciones, retiros, y novedades, lográndose la estandarización de contratos de proveedores de oxígeno en el 90% de las regionales y el porcentaje de cumplimiento en la oportunidad en la entrega de equipos (mínima 53% cuando inició el Back - máxima 95%).
- Implementación del programa PARA SIEMPRE en las ciudades de Armenia y Manizales, cobertura de afiliados fallecidos en programa del 40% con una meta inicial del 32%, además con 436 afiliados ingresados en 2023 entre las dos ciudades.
- En el segundo semestre de 2023 se recibieron en la red de prestadores 113 solicitudes de Muerte Digna: en el 26% el Comité falló a favor del afiliado en su solicitud y se realizó el procedimiento, 24% de afiliados fallecieron previo a la realización del Comité o del procedimiento, 23% se encuentran actualmente en trámite ya que fueron solicitadas durante el mes de diciembre, 14% de los afiliados desistieron de la solicitud y en el 13% de los casos el procedimiento fue negado posterior a la realización del Comité de Muerte Digna.
- Relanzamiento de la línea de atención telefónica para poblaciones vulnerables en el mes de marzo de 2023, para la población de cáncer, enfermedades huérfanas y menores de 18 años con parálisis cerebral, con el fin de coordinar, gestionar y articular las necesidades administrativas de esta población. A diciembre se atendieron 50,670 personas con un nivel de atención de 71% y un porcentaje de abandono del 29%.
- Derivado de los traslados masivos provenientes de la liquidación de otras EPS (47.866 personas), durante el 2023 la captación efectiva de la población de alto costo, con patología priorizada y gestantes, dos meses posteriores al inicio de cobertura fue así: SOS 70%, ECOOPSOS 62% (1,798 afiliados) y ASMET SALUD: 65% (3,298 afiliados).
- Con respecto a la gestión de poblaciones de alto costo, se obtuvo un valor de \$23,720,206,774 por concepto de redistribución de recursos de la Cuenta de Alto costo, esto debido a la gestión de las poblaciones de cáncer, EHC, ERC y VIH.

Canales y servicios para la atención al usuario

- Los canales virtuales para trámites administrativos continúan con un posicionamiento importante, logrando que a través de las oficinas de atención al usuario se gestione de manera presencial solo el 1.5% del total de solicitudes realizadas a la EPS.

- Se coordinó la atención para más de 110 millones de servicios de salud requeridos por los afiliados a la EPS SURA.
- A través del canal de Farmadomicilios para solicitud de medicamentos a domicilio, se realizaron 2.100.000 entregas efectivas.

Comportamiento de PQRS

- En el año 2023 se obtuvo un 36.28% más de felicitaciones (6.873 casos) comparado con 2022.
- Se cerró el año con 470.483 quejas, un aumento del 20.27% comparado con 2022.
- Los principales motivos de quejas son: problemas con autorizaciones de salud (32%), falta de oportunidad y disponibilidad para conseguir la cita (31%), inconformidad con la entrega de medicamentos (8%). Durante todo el año se trabajó un plan de acción para impactar principales servicios y top de prestadores.

Satisfacción del usuario a través de mediciones de experiencia

- La Compañía obtuvo una satisfacción en el 2023 de 4.18 (año 2023) con un cumplimiento de la meta (4.15) en el 100%.
- El NPS acumulado fue de un 47.97 con una meta de 41.00 (año 2023).

Auditoria y gestión de la calidad

- Durante 2023 se realizaron 15.178 actividades de seguimiento en todos los niveles de atención (IPS Básica, hospitalaria, especializada, urgencias y alto costo), con el fin de evaluar el cumplimiento de las metas propuestas y acompañarlos en el seguimiento a estrategias orientadas a la gestión del riesgo en salud de los afiliados y en el mejoramiento continuo de los procesos internos de las IPS. Las principales actividades fueron:
 - Auditoria a los programas de promoción y prevención
 - Auditoria de historias clínicas a poblaciones priorizadas
 - Auditoria a los servicios de odontología
 - Auditoria de Calidad de la atención en salud a los prestadores
 - Realización de comité de auditoría para el análisis de la calidad en la atención de eventos de interés en salud pública
- Reuniones de calidad para analizar la gestión enfocadas en calidad, prevención y seguridad del paciente en las instituciones.
- Rondas de seguridad en el servicio obstetricia.
- Auditorías a proveedores de medicamentos ambulatorios.
- Comités de fármaco-seguridad.

Adicionalmente, se gestionó la realización de atenciones para la práctica segura de medicamentos en 267.455 pacientes.

Evolución EPS SURA

Durante el 2023, la Compañía ha evaluado la capacidad para continuar bajo la hipótesis de negocio en marcha, como consecuencia de las condiciones financieras materializadas al 31 de diciembre de 2023, las cuales generan una pérdida acumulada por valor de \$221 mil millones y un patrimonio de \$4 mil millones. Se destaca que la situación financiera de la Sociedad presentó un impacto principalmente debido a la insuficiencia de la UPC y la insuficiencia de presupuestos máximos.

La Unidad de pago por capitación (UPC) debe ser fijada a partir de un análisis técnico que garantice la suficiencia de esta, lo cual es indispensable para la sostenibilidad financiera del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y el equilibrio económico que debe primar en el mismo. Para el año 2023, se presentó una insuficiencia en la UPC que significó una siniestralidad PBS del 102.4%.

Por su parte, los valores asignados como presupuesto máximo para cubrir la prestación de los servicios y tecnologías de salud no financiados con los recursos de la UPC, no han sido suficientes, lo cual ha implicado que la Compañía registre una cuenta por cobrar con cargo al Gobierno por dicha insuficiencia. Lo anterior, con base en el pronunciamiento de la Corte Constitucional en la Sentencia C162 de 2022, la cual estableció que el Estado es el responsable del financiamiento de los medicamentos y prestaciones que no se cubren con cargo a la UPC. La cuenta por cobrar al Estado por la insuficiencia al 31 de diciembre de 2023, ascienden \$ 346 mil millones, con un saldo de deterioro de \$ 69 mil millones, del cual el gasto de deterioro durante 2023 fue de \$ 49 mil millones.

Ahora bien, en relación con el flujo de caja, es preciso resaltar que el flujo de recursos de la ADRES a la Compañía, sin considerar el de presupuestos máximos, continúa de forma habitual y oportuna. De acuerdo con el calendario de pagos, la Compañía semanalmente recibe los recursos del proceso de compensación de la UPC tanto de PBS como la de incapacidades y promoción y prevención. Esta entrada permanente de recursos, aunada a los saldos de activos líquidos tanto en cuentas bancarias como en el portafolio de inversiones, permitirá a la Compañía durante 2024 seguir operando y manteniendo su relación con afiliados, prestadores y proveedores. En este último caso, la siniestralidad en exceso de la prima implicaría un deterioro relevante de la posición de liquidez de la Compañía, situación que, si bien llevaría a un incumplimiento de una condición de habilitación financiera, no implica el cese de las operaciones de la Compañía.

Esta situación permite concluir que la operación de aseguramiento en salud que realiza la EPS continuará sin interrupciones siempre que se mantenga la entrada permanente y oportuna de

recursos de la UPC desde las entidades gubernamentales, lo cual se prevé sea la situación durante el 2024.

En el caso de presupuestos máximos, la Sociedad estima que, durante 2024 mantendrá una cartera vigente con el Gobierno Nacional por este concepto, tanto en lo que se refiere a las vigencias anteriores (2021-2023) como en la porción corriente de 2024. Para la vigencia 2022, de acuerdo con el CONFIS, se estima que la Compañía reciba una porción de la insuficiencia incurrida. Mientras que, para la porción corriente de la cartera, se estima un retraso en los pagos, coherente con el comportamiento del segundo semestre de 2023.

Igualmente, se resalta que, en atención a la situación descrita y en desarrollo de sus obligaciones de gestión del riesgo, la Sociedad ha ejecutado diferentes medidas extraordinarias desde los frentes operacionales y administrativos, que buscan mitigar el estado actual, con el objetivo de cuidar el bienestar de los afiliados, evitando el deterioro del riesgo en salud, de los resultados financieros y de sus indicadores de habilitación financiera.

Con el fin de hacer frente a la insuficiencia de la UPC y de presupuestos máximos, la Compañía ha implementado estrategias de gestión de la población y de la red, acompañadas de acciones legales para el restablecimiento del equilibrio económico. Estas acciones evidencian la debida diligencia de la Administración. Adicionalmente, para mejorar sus resultados financieros y la inversión de las reservas técnicas, se ha gestionado del gasto y se han realizado la venta de activos.

Retos 2024

- Atracción de nuevos afiliados al PBS de 151.049.
- Fortalecimiento y consolidación de las Redes Integrales de Prestación de Servicios de Salud para fortalecer la gestión del riesgo.
- Promover la resolutiveidad y la gestión integral en el nivel básico a través de herramientas como PHM (plataforma de cuidado de personas).
- Fortalecer la gestión de las cohortes priorizadas, en especial, en metodología de gestión de caso y seguimiento poblacional para indicadores trazadores y de impacto en salud.
- Transformación de los procesos mediante el uso de tecnologías que permitan responder al crecimiento esperado para el 2024, haciéndolos además más fáciles y oportunos para los afiliados y prestadores.
- Desarrollo, implementación y ejecución de la nueva plataforma educativa virtual que permita la gestión del riesgo en salud de las diferentes poblaciones de EPS SURA.
- Continuar cuidando la población y generar bienestar mediante estrategias diferenciales de acceso al empoderamiento y la corresponsabilidad.
- Lograr una variación de quejas máximo del 18% con respecto a 2023, lo cual implica una disminución del promedio mes del -3% para terminar el año con un aumento máximo de 85.765.

- Mantener un equilibrio entre el servicio, la calidad en la atención, las necesidades de los afiliados y los riesgos operativos y financieros que impone el entorno, en especial el actual del proyecto de reforma a la salud.
- Lograr la sostenibilidad de la EPS con la UPC asignada para el año 2023 mediante la continuidad de las estrategias iniciadas durante el año anterior y la implementación de las nuevas acciones para el 2024.

INFORMES Y DECLARACIONES IMPORTANTES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2023 y hasta la fecha de este informe, como consecuencia de las condiciones financieras de la Compañía, así como de la materialización de eventuales restricciones sobre la prestación de los servicios con los atributos que siempre ha cuidado la Compañía, por circunstancias exógenas a su control, la Sociedad se encuentra estudiando diferentes alternativas que permitan proteger y garantizar los derechos de los actores del sistema ante el incumplimiento de uno de los indicadores de habilitación financiera.

Cumplimiento de las normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

La Sociedad certifica su cumplimiento en relación con las normas sobre propiedad intelectual, propiedad industrial y derechos de autor; así mismo, informa que el uso que hace de activos, tales como el software que utiliza para su normal funcionamiento, se encuentran 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 de lo dispuesto en el parágrafo 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 de Inversión Social

Entendemos la responsabilidad corporativa como un principio de actuación y asumimos el compromiso con el desarrollo sostenible como factor transversal de la estrategia de la Compañía. Este compromiso se hace tangible especialmente 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 la compañía 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

El Oficial de Datos Personales y su equipo de apoyo, durante el año 2023, desarrollaron su función principal consistente en administrar, evaluar y supervisar el programa integral de Gestión de Datos Personales de Seguros SURA Colombia. Particularmente, realizaron las siguientes actividades:

- › A través de las mesas de trabajo, se continuó como enlace de las demás áreas de la organización para asegurar el cumplimiento transversal del programa.
- › Se continúa impulsando la cultura de protección de datos a través de tres(3) cursos de formación legal obligatoria (conceptos básicos de seguridad de la información, huella

y riesgos digitales). De la misma manera, se realizaron piezas y campañas informativas sobre el programa y su Oficial de Datos Personales.

- › Se realizó una referenciación de programas de cumplimiento con importante empresa del sector de telecomunicaciones.
- › Se estableció una matriz de interacción entre Suramericana (responsable del tratamiento de datos personales) y SURA Colombia (encargado del tratamiento de datos personales).

A finales del 2022, durante el mes de diciembre, se identificó la ocurrencia de un incidente de seguridad relacionado con un acceso indebido a la información de titulares que reposaba en un aplicativo de salud de la Compañía, evento que fue debidamente reportado a la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que derivó en la atención de tres (3) requerimientos por parte del supervisor. Con todo, se evidencia la madurez del sistema, ya que se lograron adelantar acciones pertinentes de mitigación para contener la materialización del evento.

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 de este.

Se cuenta con un Sistema de Control Interno que genera un cumplimiento amplio de los requisitos mínimos normativos exigidos, en cuanto al ambiente de control, evaluaciones independientes, gestión de la tecnología y responsabilidades. Así mismo, se cuenta con una perspectiva de gestión favorable, ya que se encuentran desarrollando las actividades, políticas y procedimientos necesarios con el fin de cumplir los objetivos establecidos.

Así mismo, se evidenció la importancia de continuar fortaleciendo el mejoramiento del sistema en temas de apropiación de los principios de autogestión, autocontrol, y auto regulación, la gestión de proveedores, requisitos contractuales, gestión de accesos, así como el seguimiento a los planes de mejora ante los órganos de administración.

Por último, se resalta que la Compañía define y aplica metodologías para la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesto.

Programa de Ética y Cumplimiento

A lo largo del año 2023, se continuó con el fortalecimiento de la cultura ética y un ambiente de cumplimiento normativo al interior de las Compañías de Seguros SURA Colombia buscando prevenir los riesgos conductuales, legales y de cumplimiento desde los principios corporativos.

Dicho fortalecimiento se evidencia a través del Programa de Ética y Cumplimiento que recoge, la gestión realizada, logros obtenidos y retos para el 2024. El informe está estructurado en dos grandes capítulos, que son:

Gestión Ética

Desarrolla cada una de las acciones y responsabilidades atribuidas al máximo órgano de las Compañías en temas de conducta, el Comité de Ética y Cumplimiento, con el propósito de: (i) ser más consistente en la toma de decisiones; (ii) monitorear la materialización de sus decisiones; (iii) optimizar el uso de la información; (iv) generar mayor oportunidad en la gestión del canal de la Línea Ética; y (v) fortalecer la apropiación de la ética en la cultura frente a todos los grupos de interés. Las anteriores gestiones se desarrollaron con énfasis en la apropiación de temas asociados a conflictos de interés, Código de Conducta y gestión de programas relacionados con riesgos conductuales, entre otros.

Para el 2024, los mayores retos consisten en promover y generar una articulación adecuada entre los distintos actores que tienen responsabilidades asociadas a los temas de integridad y materialización del cumplimiento al interior del Programa de Ética y Cumplimiento, fomentar la declaración de los conflictos de interés, sensibilizar sobre conductas inadecuadas, para evitar su materialización, y anticipar los riesgos de conducta.



Gestión Cumplimiento

Contempla diferentes actividades de fortalecimiento de la gestión de cumplimiento en atención a las necesidades propias del entorno y a la operación de cada una de las compañías de Seguros SURA Colombia, buscando dar cumplimiento con calidad a todas las normas aplicables, incluyendo aquellas catalogadas como "buenas prácticas".

Dentro de la gestión realizada en este frente se resaltan: (i) la solidez del proceso de requerimientos externos; (ii) monitoreos de cumplimiento normativo en materia de Procesos Administrativos Sancionatorios, Ciberseguridad, Datos Personales, y Programas de riesgos de

conducta; (iii) atención de todas las actividades de supervisión, inspección, vigilancia o control a nivel nacional; y, (iv) la consolidación de la Célula del Sistema de Control Interno.

Además, la gestión del cumplimiento se debe, en gran medida al entorno regulatorio, por lo cual el Programa partió de una aproximación prospectiva, proactiva y reactiva del cumplimiento, donde a través del Radar de Regulación y Supervisión 2023, se tuvo una efectividad del 91%, dado que gran parte de las previsiones y alertas identificadas se generaron como consecuencia del seguimiento constante y permanente a dichas acciones de supervisión.



Seguridad de la información y Ciberseguridad

Afirmando la importancia de proteger la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información que gestiona y genera la Compañía, en 2023 se fortaleció el talento humano encargado de la gestión del riesgo de ciberseguridad, lo cual catalizó la evolución de la estrategia de gestión y generó una metodología más objetiva para la medición de este riesgo. Estos tres enfoques (talento humano, estrategia y metodología) dieron como resultado la ejecución de unas actividades priorizadas de cara al apetito de riesgo definido y permitieron disminuir los niveles de riesgo.

A mediados de año pasado se obtuvo la primera versión de la medición del riesgo haciendo uso de un método más cuantitativo y objetivo. Es preciso mencionar que este es un riesgo disperso, altamente cambiante y en permanente evolución, considerando lo anterior, las acciones principales que se desarrollaron en 2023 se distribuyen en los cinco pilares de la gestión: Identificar, Proteger, Detectar, Responder y Recuperar.

Estas son las acciones más relevantes de un plan de trabajo estructurado y ejecutado que se desarrolló en 2023, al cual se le realizó seguimiento por medio de una mesa de trabajo conformada por la vicepresidencia de Riesgos, la Vicepresidencia financiera, Gerencia de Auditoría y la Gerencia de Tecnología y Digital de forma periódica.

Resultado de lo anterior los niveles de riesgo para diciembre de 2023 disminuyeron gracias a las acciones implementadas.

La Compañía continuar trabajando permanentemente en la Ciberseguridad, bajo esta premisa, en 2024 se continuará realizando un esfuerzo para estar lo más cercano posible al contexto siempre cambiante de la tecnología, el cual determina los esfuerzos contantes en ajustar los controles de ciberseguridad. Se resalta que el plan de trabajo 2024 pretende disminuir aún más el riesgo de ciberseguridad.

Así las cosas, 2023 representó un año en el cual se consolidó un equipo de trabajo en la Gerencia de Tecnología y Digital enfocado en la gestión de la ciberseguridad, vinculando a través de mesa de seguimiento diferentes actores de la Compañía con el objetivo de promover una conversación abierta, permanente y fluida con personas de diferentes disciplinas que permita una visión holística e integral del riesgo de ciberseguridad, generando un método que permita de aquí en adelante administrar la ciberseguridad basados en la cuantificación del riesgo y el apetito de riesgo establecido.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

El Sistema General de Seguridad Social en Salud ha evolucionado notablemente durante los últimos años, transitando un camino que inició con la promulgación de la Ley 100 de 1993, y que hoy garantiza un desarrollado derecho fundamental a la salud. Esto ha representado para el país importantes avances en materia de resultados e indicadores en salud en diferentes regiones, consolida el aseguramiento como rol crucial para la gestión integral del riesgo en salud y también devela continuos y significativos retos que comprometen la sostenibilidad del sistema.

Como actor del sistema, EPS SURA históricamente ha buscado contribuir e impactar de manera positiva en la salud de los colombianos a partir de un modelo de gestión integral del riesgo en salud que siempre ha puesto en el centro el cuidado del afiliado, se ha caracterizado por sus niveles de servicio y se ha logrado desarrollar y fortalecer en condiciones volátiles, permeado por constantes retos (transición epidemiológica de la población representada en el envejecimiento poblacional -que se asocia a una mayor carga de morbilidad-, aparición y abordaje de pandemias, uso creciente de servicios en salud, mayor adopción de nuevas tecnologías, ajustes insuficientes en los valores de la UPC, entre otros). Estos constantes retos han llevado por años a que EPS SURA le dé prelación a mejorar y garantizar la salud de sus afiliados, por encima de sus propios resultados financieros.

Cabe resaltar que el Artículo 14 de la ley 1122 del 2007, entrega a las EPS la responsabilidad de cumplir con las funciones indelegables del aseguramiento, entendiéndose como aseguramiento en salud “la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garantice el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio de la autonomía del usuario”.

EPS SURA entiende de las responsabilidades que le delega el Artículo 14, la gestión del riesgo en salud como base fundamental de su rol, la cual se desagrega en la administración de unos riesgos propios de negocio: riesgo actuarial, en salud, fallas de mercado y riesgo de crédito de negocio. Ser responsable de estos riesgos representa exponerse a volatilidades que impactan los estados financieros y por lo tanto asumir el riesgo financiero como parte de su función. Por

su parte los riesgos operativos los componen los riesgos de continuidad de negocio, el riesgo SARLAFT y el riesgo propio de los procesos que lleva a cabo, estos riesgos están asociados a la capacidad de la EPS para mantener sus operaciones de manera eficiente y cumplir con las regulaciones pertinentes.

Todo lo anterior, está alineado con la circular externa 004 de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud que regula la implementación del sistema de riesgos, sentando las bases para que se dé una gestión de forma sistemática y formalizada.

Riesgos de Negocio

Para EPS SURA, acompañar a los afiliados en la gestión de sus riesgos de salud, implica estar expuesta a ciertos riesgos derivados de los contratos de seguros y relacionados con las actividades propias de su entorno, los cuales para su tratamiento se agrupan en las siguientes categorías: riesgo actuarial, riesgos en salud, riesgo de fallas de mercado y riesgo de crédito de negocio.

A pesar de los esfuerzos en la gestión de los riesgos de negocio, existen factores externos que impiden alcanzar los resultados esperados y ponen en riesgo la solidez patrimonial de la Compañía. A continuación, se detallarán estos factores para cada uno de los riesgos:

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 el nivel de madurez del subsistema continúa entre desarrollo y competente, 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.

Actualmente el Sistema de salud se desarrolla bajo un problema estructural de insuficiencia de recursos para prestar los servicios del PBS y los servicios No PBS de manera óptima, siendo el pago de estos últimos responsabilidad del Estado. Mientras el derecho fundamental a la salud parece tener un carácter ilimitado (y por ende el costo de la prestación parece no tener límites) los ingresos de las EPS son limitados (la UPC tiene límites) y puntualmente, para los recursos de presupuestos máximos, el Estado no los paga a tiempo haciendo incurrir en enormes y extraordinarios costos financieros a las EPS.

En línea con lo anterior, la metodología de asignación de UPC no reconoce adecuadamente los ajustadores de riesgo necesarios para la población, dado que, al distribuir de manera

homogénea los recursos, genera mayores insuficiencias para las EPS con mayor carga de enfermedad, dado que, a mayor carga, los costos y consumos de los afiliados son mayores, representando un desbalance en la asignación de recursos en el sistema. Además, las condiciones epidemiológicas de la población, como la mayor longevidad y la menor tasa de natalidad, implican retos adicionales de cara a la suficiencia de recursos.

Para el año 2023, se eleva el nivel de incertidumbre de la Compañía, derivado de un contexto actual de reforma a la salud y un entorno cambiante, lo cual incentiva un cambio en los patrones de comportamiento de la prestación de servicios de salud y de la facturación de los mismos. Por esto se evalúa constantemente el entorno y su posible afectación para EPS SURA, para así modelar los impactos y las estrategias en el corto y mediano plazo.

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. Así mismo se direcciona hacia un enfoque individual del riesgo, utilizando modelos analíticos descriptivos y predictivos que faciliten el conocimiento más detallado de los afiliados para acercarse a ellos, acompañarlos y promover su bienestar y calidad de vida.

Cabe resaltar que la gestión de los riesgos en salud que realiza la Compañía está enmarcada en los lineamientos dispuestos por el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), en particular con el componente de gestión integral de riesgo en salud y a la vez conectado con los nueve componentes restantes (caracterización poblacional, rutas integrales de atención en salud, ámbitos territoriales, redes integrales de prestadores de servicios, rol del asegurador, sistema de incentivos, sistema de información, recurso humano en salud e investigación, innovación y apropiación del conocimiento), toda vez que son complementarios para garantizar una gestión integral, coordinada y efectiva.

En cuanto al estado de riesgo, se encuentra en alto debido a factores como el impacto en la pirámide poblacional tras los traslados masivos y la carga de enfermedad de la población, que está cada vez más conectado al subsistema actuarial, lo que evidencia mayores desafíos de gestión en salud para la Compañía. A pesar del estado de alerta en el riesgo, EPS SURA sigue obteniendo excelentes resultados en la cuenta de alto costo gracias a la gestión realizada mediante su modelo de salud.

Riesgo de 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.

El nivel de madurez de este riesgo se encuentre entre desarrollo y competente, 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.

Durante el año 2023 se evidenció un mayor nivel de incertidumbre en el sector salud dada la propuesta de la Reforma a la Salud. Adicional, las variables externas como la inflación, la tasa de interés, entre otras, han representado un reto adicional en la gestión de los riesgos inherentes a las fallas de mercado.

Dado lo anterior, el proceso de “Estructuración de Red” que sigue la Compañía continúa velando por incorporar modelos, procesos y actividades claves que le permitan mantener controlados los riesgos inherentes a las contrataciones que debe llevar a cabo. Durante todo el 2023 se implementaron diferentes estrategias de contratación que permiten controlar la variabilidad en costos de los diferentes prestadores, así como implementar modelos de pago justos que tengan en cuenta el nivel de riesgo de cada prestador y su población.

Riesgo de Crédito de Negocio

La Compañía mantiene la gestión de los procesos de compensación, recobros y prestaciones económicas, con un nivel de controles adecuados, que garanticen la debida apropiación de recursos. De igual forma, realiza una gestión activa de la cartera cuidando el cumplimiento de los montos y plazos establecidas por norma.

La madurez del subsistema continua en un nivel entre desarrollo y competente, con base en las acciones que realiza la Compañía día a día en términos de estrategias y controles efectivos a los procesos que se encargan de la apropiación de los recursos (compensación, fondo de incapacidades, presupuestos máximos y recobros).

Con respecto al riesgo de crédito de presupuestos máximos, este rubro es un valor anual que la ADRES transfiere a las EPS para que estas realicen gestión y garanticen a sus afiliados los servicios No PBS, diferente a lo que ocurre con el pago de la UPC, los presupuestos máximos no son una prima que recibe la EPS para garantizar aseguramiento; dado lo anterior, se considera que no es posible trasladarle a la EPS la carga de asumir la insuficiencia de los recursos y al respecto la Corte Constitucional en reciente jurisprudencia, ha considerado que, el deber de financiar las prestaciones No PBS, está en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social y no de las EPS, así lo ha expresado en la sentencia C-162 de 2022.

Posterior a las inclusiones de 2022, el costo de No PBS se concentra en servicios para tratamiento de enfermedades huérfanas, cáncer y productos nutricionales; y se evidencia un crecimiento en las necesidades de este tipo de servicios en nuestra población. Se continúa realizando cuenta por cobrar por concepto de la insuficiencia, quedando a corte de diciembre de 2023 en una cartera de \$346,272 millones, la cual se viene haciendo oficial por medio de derechos de petición enviados al Ministerio de Salud y Protección Social.

Sin embargo, la insuficiencia y falta de oportunidad en el pago de esta por parte de la ADRES, siguen implicando una alerta para el estado del riesgo. El flujo de recursos durante 2023 no se presentó de una manera adecuada ni oportuna, solo hasta octubre de 2023 se recibieron los presupuestos máximos correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre del mismo año, el ingreso correspondiente al mes de noviembre se recibió a finales de diciembre y no se recibió el ingreso corriente del mes de diciembre. Todo esto, desconoce la normatividad vigente al respecto, donde se define esta fuente de financiación como un recurso trasladado de forma anticipada.

Con respecto a la insuficiencia del pago corriente, el ajuste de la vigencia del año 2021 se desembolsó solo hasta marzo 2023. Para la vigencia 2022, el 19 de diciembre de 2023 la ADRES informó el valor a distribuir entre todas las EPS por el ajuste adicional de la asignación de presupuestos máximos por valor de \$819,666 millones, sin embargo, este no ha sido asignado a las respectivas EPS.

EPS SURA ha realizado una adecuada gestión de los recursos asignados por presupuestos máximos, sin embargo, la insuficiencia se genera de la metodología implementada por el Gobierno para la destinación y asignación de los recursos, la cual no captura adecuadamente los consumos y los valores promedio de las prestaciones y servicios NO PBS.

EPS SURA ha puesto en conocimiento de esta situación a la ADRES a través de diversos mecanismos, tales como; derechos de petición, cuentas de cobro por insuficiencia de cada una de las vigencias, solicitud de información sobre la metodología de ajuste de la asignación de presupuestos máximos. Adicionalmente ha enviado comunicados al Ministerio de Salud y Protección Social en el mismo sentido.

Riesgos Financieros

Son los riesgos asociados al impacto de los cambios en las condiciones de mercado sobre los resultados financieros del portafolio de inversión de la Compañía o un deterioro en la calidad crediticia de las contrapartes con las que se tiene alguna exposición crediticia. La gestión de los riesgos financieros se divide en aquella direccionada a los riesgos de mercado y la direccionada al riesgo de crédito con terceros.

La gestión de estos riesgos en la Compañía, se consolida en un Sistema de Administración de Riesgos basado en políticas encaminadas a identificar, analizar, evaluar y fijar límites y controles para estos, así como monitorearlos y verificar el cumplimiento de dichos límites. Adicionalmente, se realiza un monitoreo periódico de las políticas con el fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado y en la complejidad de las actividades que desarrolla la Compañía. Todo esto ha llevado a que la madurez en la gestión de estos riesgos se encuentra entre Competente y Maduro, gracias a la consolidación de un ciclo de gestión sistemático, integral y continuo.

Riesgo de Mercado

La gestión de este riesgo se enfoca en cómo las variaciones en los precios de mercado afectan el valor de los portafolios y los ingresos de EPS Suramericana S.A. Para esto, existe un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, mediante el cual se identifica, mide y monitorea el nivel de riesgo de mercado que asume la Compañía. Dicho sistema está compuesto por un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos de seguimiento y control interno, que responden al marco regulatorio aplicable a la Compañía y a los lineamientos internos de gestión de riesgos.

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 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. Se continua con la estrategia de clasificación contable al vencimiento aprobada a partir del segundo semestre del 2022 lo cual hizo que la volatilidad del portafolio de inversiones disminuyera. El seguimiento al VaR se presenta semanalmente al Comité Directivo y a los miembros del Proceso de Inversiones y Riesgos.

Riesgo de Crédito

La gestión de riesgo de crédito busca disminuir la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones contraídas por parte de terceros con la Compañía, en los términos acordados. Para gestionar este riesgo, se cuenta con un enfoque que contempla la identificación, evaluación, medición y seguimiento de los emisores y contrapartes relacionados con las inversiones.

Se continúa evaluando el nivel de riesgo de crédito desde la perspectiva de los emisores y contrapartes del portafolio de inversiones 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 96% del portafolio se encuentra invertido en emisores con calificación crediticia AAA en escala local o en deuda soberana, y solo un 4% 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.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez es entendido como “la posibilidad que una entidad no cuente con recursos líquidos para cumplir con sus obligaciones de pago tanto en el corto, riesgo inminente, como en el mediano y largo plazo, riesgo latente (Artículo 2.1.1.6.2.4. de la Circular Externa 2022151000000051-5 de 2022, Superintendencia Nacional de Salud).

Para la gestión de este riesgo, EPS Suramericana S.A. orienta sus acciones en el marco de una estrategia de administración de liquidez para corto y mediano plazo, la cual contempla aspectos coyunturales y estructurales, con el objetivo de cumplir con las obligaciones

adquiridas, con los recursos disponibles. 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.

Este subsistema, cuenta con un nivel de madurez entre Competente y Maduro, toda vez que su gestión está implementada como un ciclo estructurado y sistemático que articula los actores y procesos para la adecuada identificación, clasificación, intervención, monitoreo y evaluación de los riesgos.

En el año 2023, se evidenció un deterioro en el estado del riesgo debido a factores exógenos. Este fenómeno se explica principalmente por el aumento de la siniestralidad de la Compañía, ocasionado por la insuficiencia de los ingresos por UPC, los cuales no cubren los siniestros y demás pasivos que debe asumir la entidad para cumplir con las obligaciones derivadas del PBS. Para el 2024, el saldo patrimonial de EPS SURA al inicio del periodo contable, sumado a la determinación de una UPC insuficiente, representa un factor adicional que incrementará los riesgos de liquidez de la Compañía pudiendo comprometer la capacidad para cumplir oportuna o cabalmente las obligaciones con sus acreedores.

Riesgos Operativos

La gestión de los riesgos operativos estuvo enmarcada en un ambiente de control interno y en la aplicación continua de los lineamientos establecidos en el Subsistema de Riesgo Operacional (SBR) y del Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF). Se destaca la implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE).

En cuanto a la gestión de proveedores, la Compañía fortaleció los lineamientos y el gobierno como habilitadores para continuar afianzando la gestión del riesgo.

En relación con el riesgo de ciber, se realizó el monitoreo del estado del riesgo que incluye la medición del impacto y la evaluación de sus controles clave, para priorizar acciones del Programa de Ciberseguridad que permitan seguir elevando los niveles de protección de la información.

Durante el 2023 la compañía priorizó la experiencia y el servicio de cara a las personas para lo cual se intervinieron los procesos de mayor impacto y permitió alcanzar un nivel de satisfacción de 4.25/5 y un NPS de 50.4.

Frente a la gestión de estos riesgos, el pareto de riesgos se mantiene entre un nivel moderado y bajo, entendiendo que no se evidenciaron riesgos residuales calificados en nivel alto y extremo. Lo anterior, se atribuye a un mayor entendimiento por parte del Líder del proceso

sobre los criterios de evaluación y la realidad de la operación de su proceso al momento de realizar la valoración de sus riesgos.

Para finalizar, es importante resaltar que la Compañía continúa fortaleciendo los controles y la consciencia frente al reporte financiero y los riesgos de conducta.

Sistema de Continuidad de Negocio y Gestión de Crisis

Durante el 2023, la gestión del riesgo de interrupción continuó efectuándose de manera sistemática para incrementar los niveles de preparación y resiliencia organizacional. Acorde con el alcance del programa establecido en el Sistema de Continuidad, se realizaron pruebas de simulación para escenarios de desastre natural, incidente cibernético, emergencias y otras causas que afectan elementos esenciales de operación.

Así mismo, se dio continuidad a las iniciativas para el fortalecimiento del control clave Plan de Recuperación Tecnológica (Disaster Recovery), las cuales seguirán ejecutándose a lo largo del 2024 y son especialmente relevantes en el entorno actual donde se observa una exposición exacerbada al riesgo de ciber, el cual es dinámico y tiene alta conexión con el riesgo de interrupción.

Para finalizar, es importante mencionar que se dio atención a los eventos de riesgo materializados acorde con los procedimientos establecidos, y se establecieron los planes de acción en concordancia.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT)

La Compañía continúa comprometida con el fortalecimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). La gestión estuvo enmarcada en un ambiente de control interno que permitió propiciar las medidas necesarias para minimizar el riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFT/FPADM) al que se ve expuesta inherentemente, promover una cultura de prevención y detección y, monitorear su funcionamiento.

Durante el año, la gestión estuvo enfocada en la mejora del diseño y efectividad de las medidas de control, la documentación del Sistema, los procedimientos de gestión y análisis de operaciones alertadas y, la ejecución de los programas de formación definidos. Se resalta de igual forma que, cada trimestre del año, de acuerdo con los lineamientos normativos y lo adoptado al interior de la compañía, se realizó monitoreo en listas restrictivas y vinculantes para Colombia de los administradores y beneficiarios finales de la Compañía.

Como resultado, se resalta mayor apropiación de las políticas en roles clave como el representante legal y la junta directiva para la toma de decisiones, cuidando el riesgo gracias

a su constante seguimiento y monitoreo del sistema en conjunto con el oficial de cumplimiento.

Finalmente, se llevó a cabo la evaluación de cumplimiento anual por parte de la auditoría interna obteniendo resultados favorables de cumplimiento amplio (>85%) con respecto a la última evaluación permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora para la mejora del Sistema. En conclusión, se evidencia que el perfil de riesgo residual de LAFT es bajo dada la naturaleza de las operaciones de la compañía y las medidas de control implementadas.

Riesgo de Grupo

El riesgo de grupo comprende los riesgos que se derivan de las actividades financieras y operacionales con entidades que forman parte del mismo grupo empresarial. Así las cosas, frente a la relación de EPS SURA con las demás compañías del Grupo Empresarial SURA, durante el año se realizó seguimiento a las operaciones entre EPS SURA y las demás Compañías que conforman el Grupo Empresarial, con el fin de monitorear constantemente y mitigar riesgos directos o indirectos derivados de esta relación; riesgos directos, mediante exposición financiera, o indirectos, mediante daño a la reputación.

Para el efecto, la Compañía cuenta con una Política Marco de Operaciones entre Partes Relacionadas que establece los lineamientos generales para regular las operaciones entre partes relacionadas, de tal forma que se celebren en términos de transparencia, equidad e imparcialidad, se reflejen debidamente en los estados financieros, y se realicen bajo buenas prácticas de Gobierno Corporativo; en línea con los principios y valores organizacionales, el Código de Buen Gobierno y demás políticas impartidas por la administración y la Junta Directiva.

Por su parte, el nivel de madurez continúa en competente, destacando que EPS SURA cuenta con altos estándares en materia de gobierno corporativo, los cuales vienen dados desde la matriz de grupo empresarial al que pertenece la Compañía. Adicionalmente se evalúa y monitorea el riesgo reputacional, directamente ligado con la percepción de la marca SURA.

Es preciso señalar que la principal operación intragrupo de EPS SURA se asocia a las prestadoras de salud pertenecientes al mismo Grupo Empresarial, por lo que se monitorea el indicador de integración vertical, el cual no puede sobrepasar el límite permitido del 30%. Durante el año se mantuvo estable el indicador de integración vertical, llegando a niveles entre el 10% y el 13%, no llegando a sobrepasar el límite permitido del 30% (respecto al total de servicios contratados de EPS SURA).

Se destaca que durante 2023 el estado del riesgo de grupo incrementó, dada la exposición al riesgo político y regulatorio, y el consecuente riesgo de contagio que esto puede implicar para la Compañía.

Indicadores de habilitación financiera

Los accionistas de EPS SURA y sus administradores siempre han privilegiado de manera juiciosa y responsable el cuidado de la salud de sus afiliados, garantizando que a través de modelos y procesos de atención de alta calidad reciban los servicios del PBS y los correspondientes a los presupuestos máximos sobre el reparto de dividendos. Durante los últimos quince (15) años, las utilidades generadas en un ciento por ciento se han destinado a fortalecer patrimonialmente a la Compañía. En adición a las utilidades capitalizadas, los accionistas capitalizaron la EPS SURA con recursos por \$15,000 millones de pesos durante este lapso.

A pesar de lo antes mencionado, al 31 de diciembre de 2022 las pérdidas de EPS SURA ascendieron a la suma de \$138,069 millones de pesos, mientras al 31 de diciembre de 2023 las pérdidas acumuladas de EPS SURA ascendieron a la suma de \$221,506 millones pesos.

Las anteriores cifras demuestran, por sí mismas, las dificultades que se presentan para la sostenibilidad financiera de EPS SURA y en general del Sistema de Salud.

EPS SURA no cuenta, a la fecha, con el patrimonio necesario para seguir operando en los términos que exige la regulación aplicable. Esta situación ha sido expuesta de manera reiterada al Gobierno Nacional, entre otras, en una comunicación enviada a la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) el 7 de diciembre de 2023, radicada con el número 2023310020216125. Igualmente, se han remitido comunicaciones al Ministerio de Salud y Protección Social el 7 de septiembre de 2023 y el 13 de septiembre de 2023, así como a la SNS el 20 de octubre de 2023 y el 28 de noviembre de 2023.

Patrimonio Adecuado

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.5.2.2.1.7. del Decreto 780 de 2016, las EPS deberán acreditar en todo momento un patrimonio técnico superior al nivel de patrimonio adecuado calculado de acuerdo con los criterios allí establecidos.

El Ministerio de Salud y Protección Social ha incorporado alivios transitorios a las condiciones de habilitación financiera para hacer frente a coyunturas en el sistema que han demandado fuertes exigencias patrimoniales, tales como:

- La incorporación progresiva de las inclusiones de la vigencia 2022 al cálculo de patrimonio adecuado (parágrafo transitorio 1 del artículo 2.5.2.2.1.7 del decreto 780 de 2016)
- La exclusión de las insuficiencias generadas por los presupuestos máximos en el componente de ingresos del cálculo de patrimonio adecuado (parágrafo transitorio 2 del artículo 2.5.2.2.1.7 del decreto 780 de 2016)
- Disminución en el porcentaje de ingresos exigidos como patrimonio adecuado por cuenta de traslados masivos (artículo 2.1.11.11 del decreto 780 de 2016), con especial consideración

de los traslados masivos realizados entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de julio de 2022 que generaron una disminución transitoria de hasta 2,5 puntos porcentuales en el cálculo de patrimonio adecuado (parágrafo transitorio del artículo 2.1.11.11 del decreto 780 de 2016)

- Hasta el 31 de diciembre de 2022, el descuento del deterioro de las cuentas por cobrar asociadas a servicios y tecnologías en salud no financiadas con cargo a la UPC de los regímenes contributivo y subsidiado prestadas hasta 31 de diciembre de 2019, para el cálculo de capital mínimo y del capital primario en el cálculo de patrimonio técnico

Los alivios mencionados buscan generar solidez patrimonial a través de medidas que no han soportado el incremento del riesgo y la volatilidad a las que están expuestas las compañías.

EPS SURA no cumple con la norma de patrimonio adecuado, pues al 31 de diciembre de 2023 contaba con patrimonio \$4,200 Millones y los alivios son insuficientes para alcanzar el patrimonio adecuado.

Inversión de las Reservas Técnicas

Las EPS deben mantener inversiones de al menos el 100% del saldo de las reservas técnicas del mes calendario inmediatamente anterior. Estas inversiones deben ser de la más alta liquidez y seguridad. Para ello el Decreto 780 de 2016 en su Artículo 2.5.2.2.1.10 establece las inversiones computables y los requisitos generales que estas deben cumplir.

La inversión de las reservas técnicas busca garantizar la calidad de los activos que las respaldan. Estas tienen como propósito mantener una provisión adecuada y suficiente para garantizar el pago de la prestación de servicios de salud y el pago de las prestaciones económicas derivadas de incapacidades por enfermedad general, tal como lo establece el Artículo 2.5.2.2.1.9 del Decreto 780 de 2016.

Al igual que en el patrimonio adecuado, en la inversión de las reservas técnicas, el Ministerio de Salud y Protección Social ha incorporado alivios transitorios a esta condición de habilitación financiera para hacer frente a coyunturas en el Sistema de Salud que han demandado fuertes exigencias patrimoniales, tales como:

- La exclusión de las insuficiencias generadas por los presupuestos máximos en el componente de ingresos del cálculo de patrimonio adecuado (parágrafo transitorio 2 del artículo 2.5.2.2.1.7 del decreto 780 de 2016)
- Permitir como una inversión computable el valor de las cuentas radicadas por concepto de servicios y tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC del proceso de punto final (literal e) numeral 2 del artículo 2.5.2.2.1.10 del Decreto 780)
- Realizar el pago de las obligaciones incluidas en la reserva técnica con cargo al saldo de las inversiones, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 5118 de 2017 del MSPS

Al 31 de diciembre EPS SURA cumplía con la condición de habilitación financiera de la inversión de las reservas técnicas. Sin embargo, este resultado no se obtiene de tener activos suficientes susceptibles de respaldar las reservas técnicas, sino que se debe al beneficio transitorio de Presupuestos Máximos y el de la Resolución 5118 de 2017.

Sin ellos, el déficit de inversión de la reserva técnica asciende a \$290,016 millones, al hacer uso de los beneficios transitorios, el superávit fue de \$280,365 millones.

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 once países de América 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 listada en la NYSE.

Declaraciones y Cumplimiento Legal

- › El Grupo Empresarial SURA, al 31 de diciembre de 2023, lo integraban 77 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, o se dejaron de tomar, 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 Grupo Empresarial

Operaciones celebradas entre la entidad que reporta (Grupo de Inversiones Suramericana S.A.) y las demás entidades del Grupo Empresarial

La Compañía hace parte del Grupo empresarial SURA, que tiene como controlante directa a Suramericana S.A. A su vez, la Compañía es subsidiaria de la matriz, Grupo de Inversiones Suramericana S.A.

La Compañía considera como partes relacionadas a las subsidiarias de Grupo de Inversiones Suramericana S.A., inversiones con influencia significativa, negocios conjuntos y personal clave de la gerencia.

Todas las transacciones celebradas entre las compañías son realizadas en condiciones de mercado. A continuación, se describen las transacciones del balance realizadas con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2023 y diciembre 2023:

Operaciones Compañías Vinculadas

	Importe a cobrar diciembre 2023	Importe a pagar diciembre 2023
Seguros de Vida Suramericana S.A.	3,309,622	962,718
Seguros Generales Suramericana S.A.	1,723,723	354,486
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	1,498,725	46,506,441
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	1,287,130	63,886,819
Protección S.A.	92,008	-
Arus S.A.	70,881	954,697
Consultoría en Gestión De Riesgos Suramericana S.A.S.	28,889	4,700
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	1,797	-
Suramericana S.A.	-	678
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	-	1,144,330
Nbm Innova S.A.S.	-	421,562
Total general	\$ 8,012,775	\$ 114,236,431

	Importe a cobrar diciembre 2022	Importe a pagar diciembre 2022
Seguros de Vida Suramericana S.A.	25,744,261	7,984,214
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	2,161,618	51,983,590
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	1,517,142	34,689,016
Arus S.A.	140,281	977,121
Protección S.A.	76,948	-
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	14,736	-
Seguros Generales Suramericana S.A.	6,132	1,834,088
Consultoría En Gestión De Riesgos Suramericana S.A.S.	767	3,962
Suramericana S.A.	406	678
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	-	1,079,441
Enlace Operativo S.A.	-	657,984
Total general	\$ 29,662,291	99,210,094

A continuación, se describen las transacciones del resultado realizadas con partes relacionadas al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	Servicios recibidos y otros gastos diciembre 2023	Prestación de servicios y otros ingresos diciembre 2023
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	697,366,056	1,609,904
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	244,506,494	3,242,636
Seguros Generales Suramericana S.A.	18,733,939	32,974
Arus S.A.	16,617,466	208,151
Seguros De Vida Suramericana S.A.	12,268,464	6,448,783
Enlace Operativo S.A.	8,132,018	-
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	6,783,808	-
Nbm Innova S.A.S.	2,087,629	-
Suramericana S.A.	230,931	-
Consultoría En Gestión De Riesgos Suramericana S.A.S.	59,437	-
Protección S.A.	-	870,568
Total general	\$ 1,006,786,242	\$ 12,413,016

	Servicios recibidos y otros gastos diciembre 2022	Prestación de servicios y otros ingresos diciembre 2022
Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.	569,168,244	1,740,993
Ayudas Diagnósticas Sura S.A.S.	230,002,239	2,508,558
Seguros Generales Suramericana S.A.	13,229,915	87,976
Arus S.A.	12,794,568	161,308
Seguros De Vida Suramericana S.A.	9,036,152	7,579,061
Enlace Operativo S.A.	6,445,592	-
Servicios Generales Suramericana S.A.S.	4,636,048	-
Suramericana S.A.	397,411	-
Consultoría En Gestión De Riesgos Suramericana S.A.S.	53,446	-
Operaciones Generales Suramericana S.A.S.	1,938	-
Total general	\$ 845,765,553	12,077,896

Las siguientes son las características principales de las operaciones entre compañías vinculadas:

- Las operaciones de préstamos entre las compañías son valoradas a costo amortizado.
- Las operaciones generadas por pagos obligatorios a la seguridad social no son consideradas como transacciones entre compañías vinculadas.
- Todos los contratos son revisados y aprobados por el área de Asuntos Legales.
- Por política de la compañía las cuentas por cobrar entre las partes relacionadas no se deterioran.
- Las Compañías de Suramericana tienen diferentes categorías tributarias, por lo tanto la forma de contabilización del IVA difiere según la compañía; para Compañías como Seguros de Vida Suramericana S.A. ramo ARL., Suramericana S.A., Grupo de Inversiones Suramericana S.A., Sura Asset Management S.A., Ayudas Diagnosticas SURA S.A.S, Operaciones Generales Suramericana S.A.S; el IVA se contabiliza como un mayor valor del Gasto para el resto de Compañías se contabiliza realizando el registro al ingreso y el valor que corresponde al IVA se contabiliza como IVA descontable.
- Los ingresos con las compañías relacionadas provienen de la venta de servicios médicos, odontológicos y planes complementarios de salud.

- EPS Suramericana S.A. tiene gastos con las compañías relacionadas correspondientes a compras de bienes y servicios, dentro de los cuales tiene gastos por seguros con las compañías Seguros Generales y Seguros de Vida para diciembre de 2023 por valor de \$ 60,348 y \$ 1,673,811 y para diciembre de 2022 por valor de \$ 574,309 y \$ 1,442,012 respectivamente.
- EPS Suramericana S.A tiene gastos por contrato de arrendamiento con las compañías Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S., Seguros Generales Suramericana S.A. y Servicios Generales Suramericana S.A.S., los cuales corresponden al arriendo sobre locales y oficinas que son ocupados por parte de la Compañía y tiene los contratos celebrados que soportan esta transacción.
- EPS Suramericana S.A. tiene ingresos por contrato de arrendamiento con la compañía Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S. para diciembre de 2023 por valor de \$1,547,124 y para diciembre de 2022 por valor de \$1,526,952, los cuales corresponden a arriendo sobre locales y oficinas y sobre los que se tiene los contratos celebrados que soportan esta transacción.

Compensación de la Junta Directiva y personal clave de la gerencia

La compensación del personal clave de la gerencia es la siguiente:

	Diciembre 2023	Diciembre 2022
Ingresos		
Operacionales	\$ <u>15,568</u>	\$ <u>-</u>
Costos y Gastos		
Operacionales	\$ <u>2,055,193</u>	\$ <u>1,770,830</u>

Gasto Compensación Directivos

	Diciembre 2023	Diciembre 2022
Beneficios corto plazo	1,778,841	1,534,006
Beneficios post empleo	-	-
Honorarios Junta Directiva	276,352	236,824
	\$ <u>2,055,193</u>	\$ <u>1,770,830</u>

Cuentas por pagar a Directivos

	Diciembre 2023	Diciembre 2022
Beneficios Corto Plazo	351,335	336,889
Beneficios post empleo	-	0
	\$ 351,335	\$ 336,889

Con corte al 30 de diciembre de 2023 se identificaron operaciones entre EPS Suramericana S.A. y las partes relacionadas correspondientes a los familiares cercanos de los directivos (personal clave) de la compañía o sus miembros de Junta Directiva, es decir, aquellas personas dentro del primer grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil.

Ingresos por familiares de Directivos

	Diciembre 2023	Diciembre 2022
Ingresos		
Operacionales	\$ 13,584	\$ -

Presentado por

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 2024