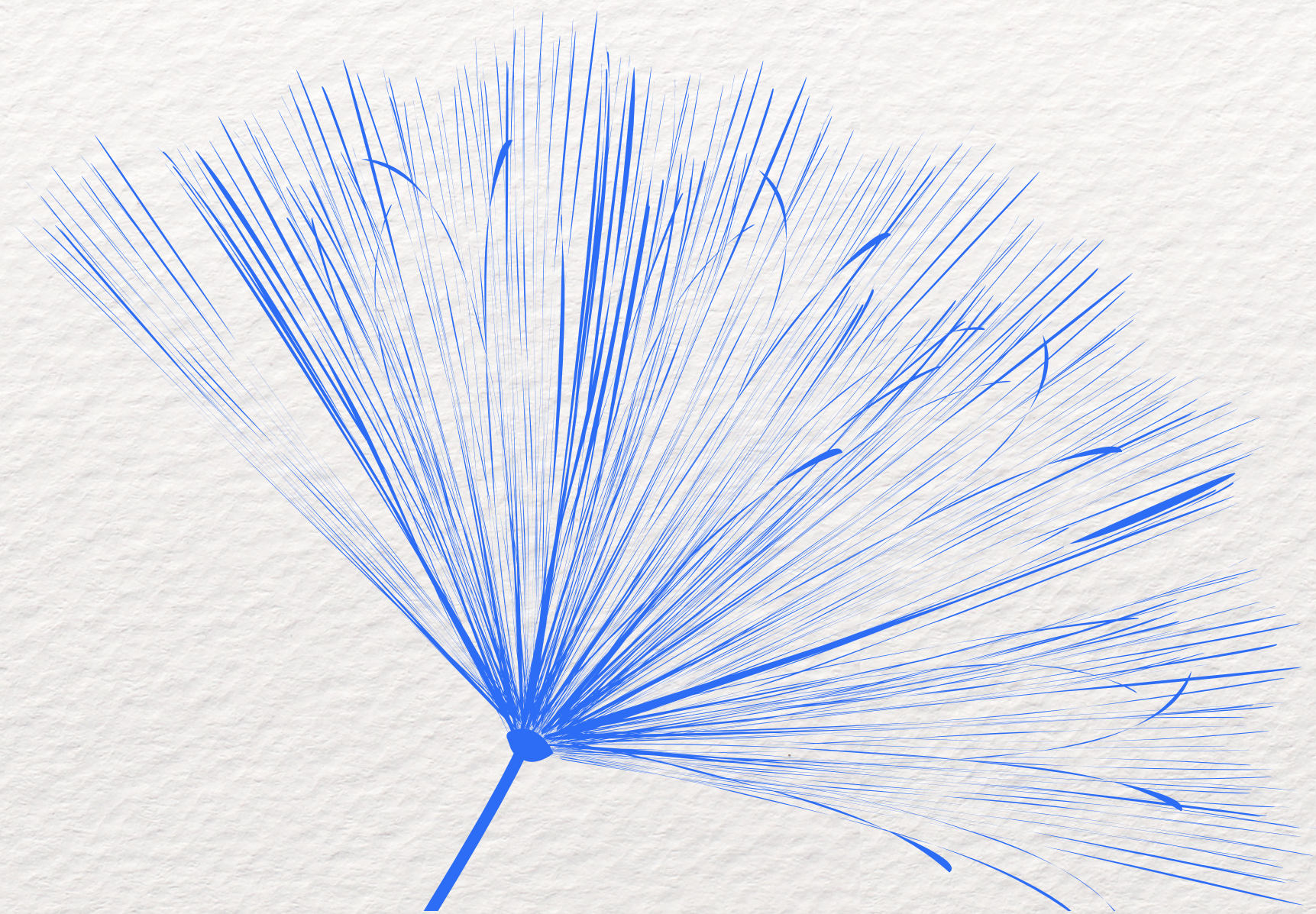


20
25

Seguros SURA
Colombia

Informe de Gestión



“En tiempos de cambio, quienes estén abiertos al aprendizaje se adueñarán del futuro, mientras que aquellos que creen saberlo todo, estarán bien equipados para un mundo que ya no existe”

- Erick Hoffer



Sobre este Informe

GRI (2-2) (2-3) (2-5)

Transformar nuestras prácticas, impulsar la evolución de los mercados y sumarnos a voces colectivas hace parte de nuestro compromiso para generar valor financiero, social y ambiental. La integración de resultados en este informe anual es la oportunidad para compartir nuestras acciones en pro del bienestar y la competitividad.

Este ejercicio da cuenta del desempeño de las Compañías de Seguros SURA Colombia durante el año fiscal 2025 (1° enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025), y toma como referencia los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Para el desarrollo de los capítulos se tuvieron en cuenta, además de nuestro direccionamiento estratégico, el doble análisis de materialidad de Seguros SURA Colombia y el de la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda). Adicionalmente implementamos progresivamente las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD) y el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD) para la gestión de riesgos climáticos y de la naturaleza.

Con el propósito de garantizar la veracidad de la información, este informe fue revisado por el área de Auditoría Interna de Seguros SURA Colombia. Frente a los estados financieros, se adjunta el dictamen emitido por la firma de Revisoría Fiscal PWC.

Para consultas
o comentarios
relacionados
con este informe,
puede dirigirse a:

sisreporte
@suramericana.com.co

Contenido

08	→ Carta del presidente
12	→ Información corporativa
30	→ Ética y Gobierno Corporativo
45	→ Ser relevantes para las personas y empresas
64	→ Crear, desarrollar y rentabilizar mercados, segmentos, soluciones y canales
72	→ Desarrollar integralmente el talento humano
85	→ Transformar el modelo de operación
99	→ Promover y gestionar el desarrollo de los grupos de interés y del entorno
113	→ Estados financieros
114	→ Tabla GRI



**Juan David
Escobar Franco**

Presidente Seguros SURA
Colombia

Evolución: aprendizaje, adaptación, cooperación

Me atrevería a decir que la inteligencia artificial es uno de los temas que más nos inquietan hoy, tanto en el ámbito laboral como en el personal. Y como ha pasado en diferentes momentos de la historia, se plantean desafíos de adaptación que implican repensar las formas en que hemos venido desarrollándonos como sociedad, entre ellas, los modelos de operación, de relacionamiento, de trabajo, de prestar servicios, de entregar bienes, en últimas, la forma de vivir.

Aprendemos, nos adaptamos y evolucionamos, esa es la constante.

Frente a un entorno que tiene más incertidumbres que certezas, considero fundamental tener claridad del lugar que le daremos a la tecnología y a la inteligencia artificial. Cuáles son esas preguntas que nos haremos y cómo encontraremos las respuestas que se requerirán, no las estándar sino aquellas que exigen criterio, argumentos y divergencia. Y es que cuando todo es susceptible de consultarse o programarse, se hace más necesaria la identidad, esa impronta que nos hace únicos, que nos permite dejar memoria en la vida de otros.

La evolución nos invita, entre otras, a desarrollar dos competencias: la disposición al aprendizaje y la capacidad de adaptación. Ambas nos exigen remover paradigmas, romper la indiferencia, generar conexiones, reconocernos interdependientes y establecer relaciones no evidentes.

Desde Seguros SURA Colombia hemos entendido que el compromiso de entregar bienestar y competitividad sostenibles a las personas y a las empresas empieza por tener una actitud organizacional que nos motive a repensar lo que hacemos y cómo lo hacemos, de ahí los esfuerzos permanentes en transformar nuestro modelo de operación para ser cada vez más simples en la experiencia que pongamos a disposición de nuestros grupos de interés, con énfasis a nuestros clientes, empleados, asesores y prestadores. Esta transformación no es solo un asunto de adopción de tecnologías o nuevas herramientas, es necesario transformar la mentalidad, las habilidades y las competencias. Es necesario un talento capaz de cuestionarse y cuestionar.

Nuestro mapa estratégico está enmarcado en propósitos orientadores que movilizan metas que deben traducirse en resultados tangibles: personas más sanas y empresas más competitivas. Al cierre de 2025, contamos con 176,000 personas nuevas activas en el Programa de Bienestar; acompañamos a más de 20,214 empresas en el Programa de Competitividad de las cuales 104 fueron empresas en procesos de internacionalización, números que nos llenan de orgullo porque estamos generando impactos positivos, y ese es el verdadero sentido de lo que hacemos.

Estos resultados se materializan cuando trazamos caminos para transformar el modelo de operación; desarrollar canales, segmentos y mercados; aportar al desarrollo del entorno; ser relevantes para las personas y las empresas; promover las relaciones de largo plazo; y desarrollar integralmente el talento humano.

Destaco de manera especial algunos de los resultados de 2025:

- » Evolución de la estructura organizacional, en la que buscamos alinearnos a nuestro sistema de valor y a nuevas dinámicas de trabajo.
- » Inversión en proyectos por más de COP 93,000 millones orientados al mejoramiento del modelo operativo, actualización tecnológica, desarrollo de nuevos productos, nuevos modelos de negocio y cumplimiento normativo.
- » Inversión por más de COP 43,000 millones en infraestructura y adecuaciones en sedes para la prestación en salud (cuatro nuevas sedes al servicio de más de 70,000 usuarios).
- » Avance en el proyecto NEXO (plataforma integral para asesores). En menos de cinco meses logramos construir la primera versión de la oficina virtual de nuestros asesores y realizar un piloto con 21 de ellos.
- » Seguimos posicionándonos en nuevos segmentos. Llegamos a más de 296 mil clientes con las soluciones Salud para Todos y Salud para Dos.
- » Avanzamos en el desarrollo de soluciones que combinan seguros de vida con opciones de ahorro e inversión.
- » En Movilidad incorporamos la cobertura asistencial Pequeños Eventos, que permite atender incidentes menores sin afectar la póliza.
- » En Turismo Médico se realizaron 1,118 atenciones, respaldadas por una red internacional que facilita el acceso a servicios de salud.
- » Biociencias generó ingresos superiores a COP 44,000 millones a partir del desarrollo de soluciones en salud basadas en investigación y uso de datos.
- » En Salud en Casa se alcanzaron 1.6 millones de atenciones, ampliando la cobertura del modelo domiciliario.
- » En ARL se prestaron 1.91 millones de atenciones de servicios de promoción y prevención, con alcance a 693,794 empresas.
- » Se efectuaron 29.2 millones de ayudas diagnósticas.
- » En EPS se gestionaron 2.33 millones de citas virtuales.

Las soluciones
ambientales alcanzaron
ingresos superiores
a COP 138 mil millones,
más de 26,000 pólizas
expedidas.



Adicionalmente, movilizamos **“El servicio parte de ti y lo vivimos en Compañía”**, estrategia enfocada en acompañar la experiencia del empleado y el desarrollo de habilidades y comportamientos para permear la experiencia del cliente. Más de 8,500 personas participaron en esta iniciativa.

Revisitamos los pilares de nuestra cultura y aplicamos la primera encuesta de percepción a los empleados obteniendo un resultado global de 79.38%. Los hallazgos de esta consulta nos permitirán plantear en 2026 rutas de acción para favorecer la cultura que deseamos.

Este reporte hace parte de nuestro compromiso con la adopción de estándares que nos permitan poner en valor nuestra gestión. Responde a un ejercicio continuo de dar trazabilidad a los indicadores no financieros y a los impactos que tiene Seguros SURA Colombia en las dinámicas sociales y ambientales, a entender cómo respondemos desde una agenda estratégica a los asuntos priorizados en el análisis de doble materialidad, entre ellos: cambio climático, inclusión financiera, cambio tecnológico, incidencia pública, ciberseguridad y biodiversidad.

Uno de los atributos del sistema biológico, el sistema de la vida, es la cooperación, la manera en que trabajamos entre todos, con otros y para otros, actuando en pro del bien común. En SURA somos muchos haciendo mucho, por eso agradecer y reconocer a nuestros empleados, asesores, proveedores, prestadores, clientes, y a todos aquellos que suman cada día a este propósito que nos une y nos trasciende.

GRATITUD POR CADA DÍA.





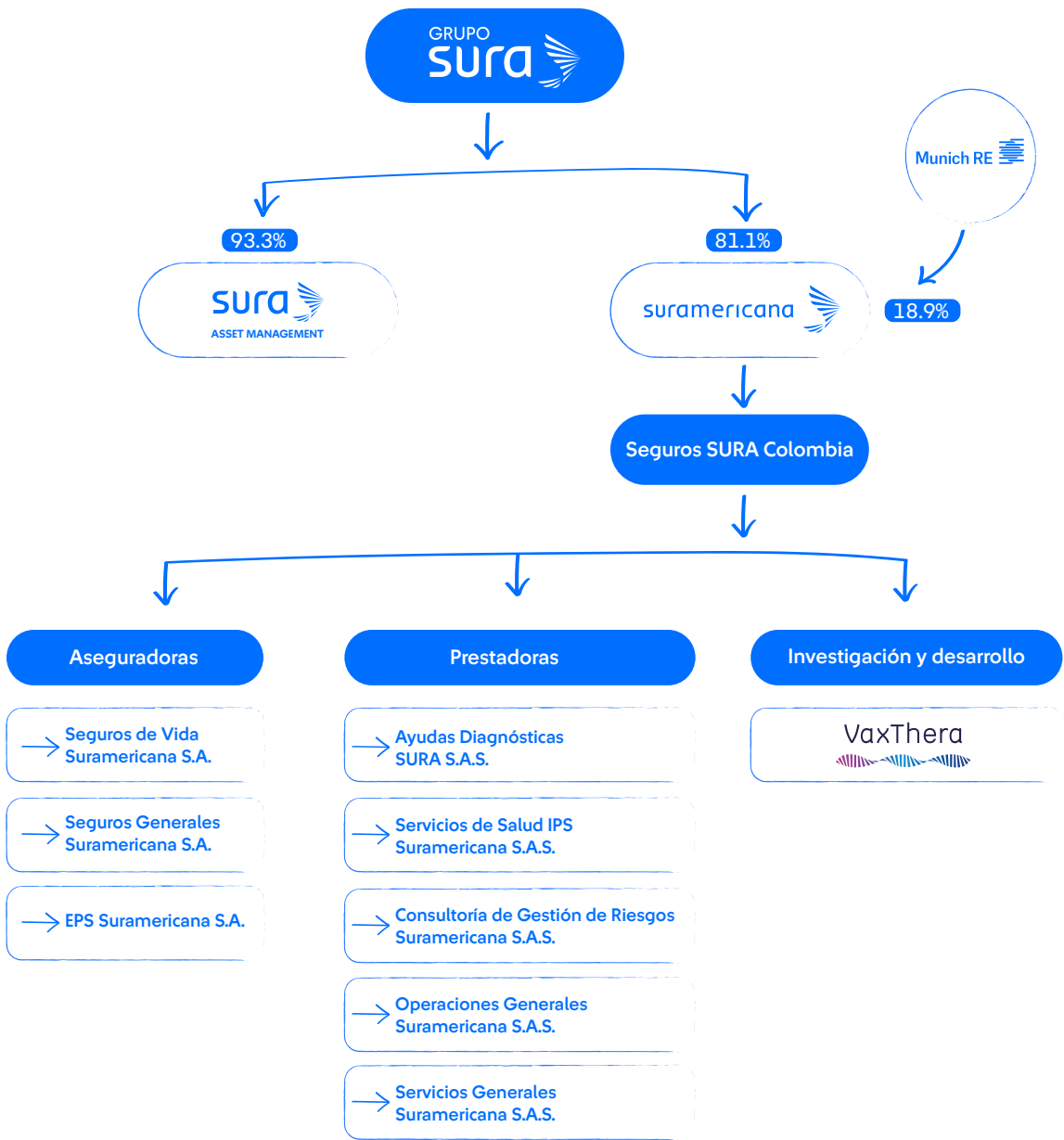
01

Información corporativa

Estructura Corporativa

GRI (2-1) (2-2) (2-6)

Seguros SURA Colombia es un conjunto de empresas dedicadas a la gestión de tendencias y riesgos, mediante el aseguramiento y la prestación de servicios, hace parte de Suramericana S.A., filial de Grupo SURA.



Edificio Camacol
Cra. 63 # 49A - 31. Medellín, Antioquia.

Comité Directivo

(GRI 405-1)



Juan David Escobar Franco
Presidente



*Pablo Fernando Otero Ramón
Vicepresidente de Portafolio



*Melisa González González
Vicepresidente (E) Financiera y Administrativa



Ángela Cristina Correa González
Vicepresidente de Riesgos



*Luis Guillermo Gutiérrez Londoño
Vicepresidente Canales y Mercados



Luz Marina Velásquez Vallejo
Vicepresidente Talento Humano



Estefanía Gómez Arias
Gerente Prestación y Servicios



Carolina Sierra Vega
Gerente Asuntos Legales



*Julián David Roldán Benjumea
Gerente (E) Tecnología y Digital



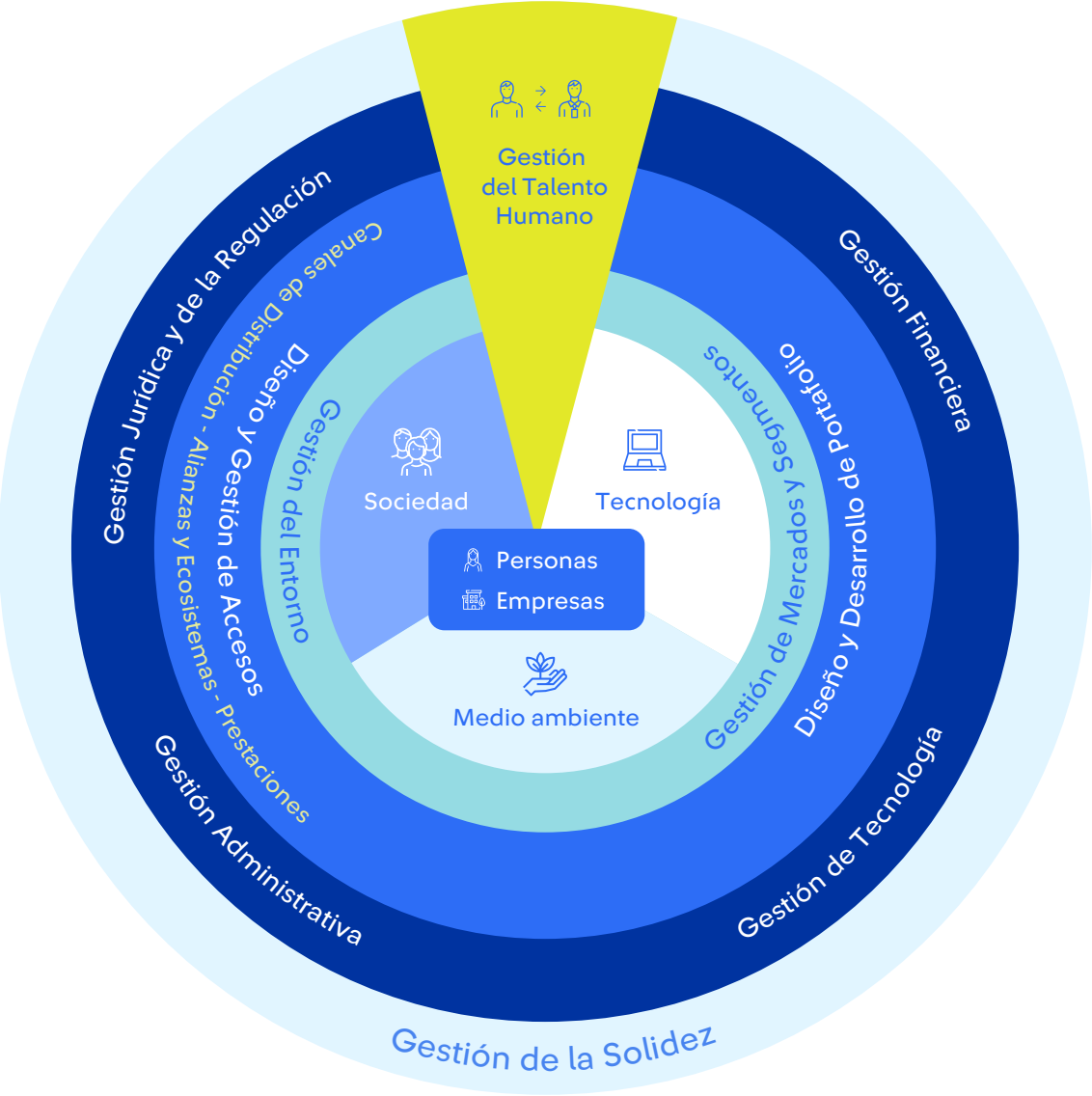
Elizabeth Cristina López Pino
Auditora Interna

Ana Cristina Gaviría Gómez se desempeñó como Vicepresidente de Seguros Voluntarios hasta octubre de 2025.

* Durante el periodo se presentaron ajustes en la estructura y asignación de responsabilidades del Comité Directivo.

Sistema de Valor

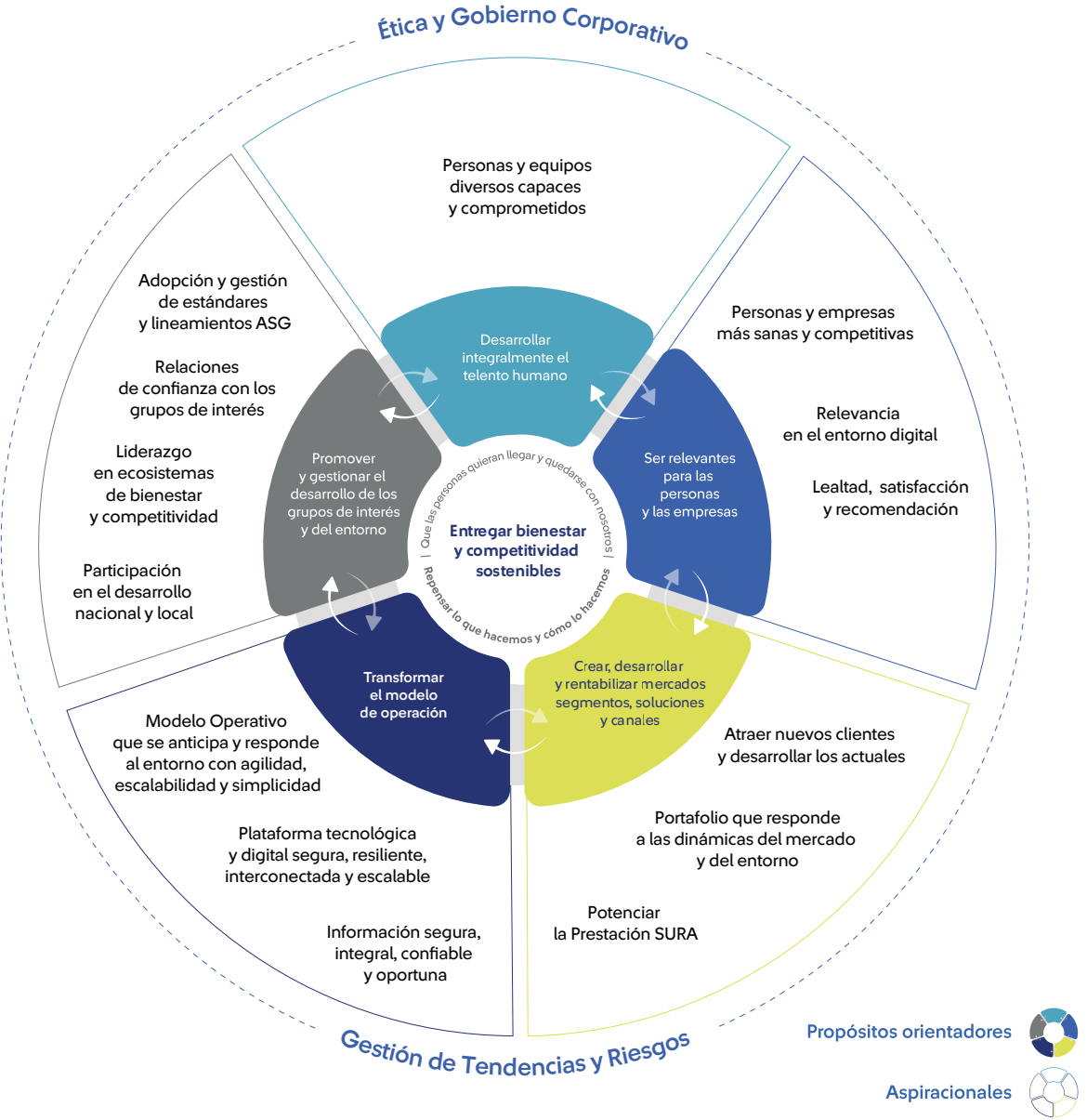
(GRI 2-6)



El Sistema de Valor representa la manera en que la Compañía interactúa con el entorno a través de su talento humano, procesos, tecnología e información. Se compone de actividades articuladas e interconectadas de cada uno de los macroprocesos, los cuales son un agrupador de procesos que comparten un objetivo común y se desarrollan para materializar la estrategia en cada punto de contacto con SURA.



Compromiso estratégico

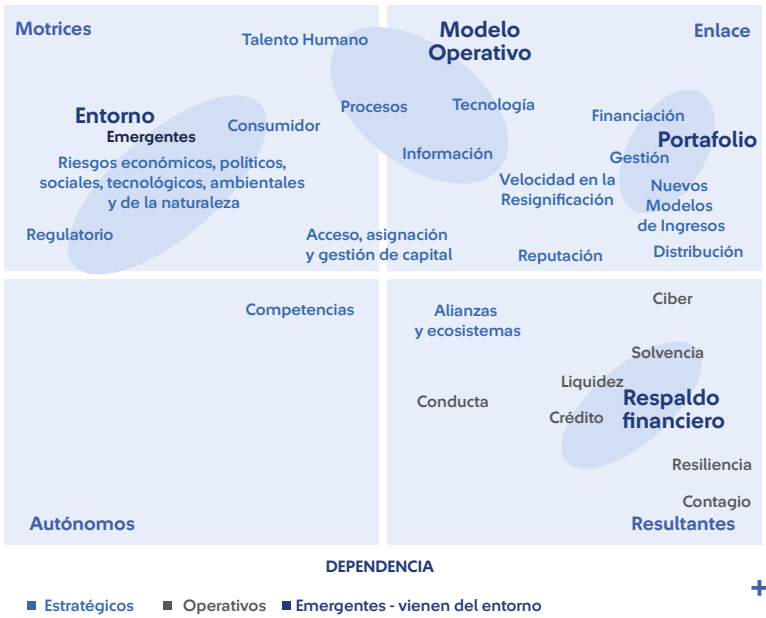


Dirección	Entregar bienestar y competitividad sostenibles	Desde el aseguramiento la gestión de los riesgos y el desarrollo de ecosistemas	Talento humano y gestión de tendencias, la innovación y el servicio	El crecimiento y el desarrollo de mercado	Generación de valor (financiero+ social + ambiental)
	Distribución	Servicio (s)	Eficiencia	Sostenibilidad	

Gestión de riesgos

Denominamos riesgo, a los eventos internos, externos y tendencias que pueden generar una desviación positiva o negativa sobre lo esperado.

La gestión de riesgos es un proceso dinámico e interactivo, es un componente fundamental de la estrategia que apoya la toma de decisiones, cuida la solidez y la sostenibilidad.



Los marcos normativos facilitan el desarrollo de la gestión de riesgos, promueven una gestión integral, en los cuales se definen políticas, metodologías, apetitos y controles, que permiten fomentar la cultura de riesgos alineando la gestión con el apetito, el plan de negocio y los niveles de capital.

Los sistemas de administración de riesgos recogen marcos normativos como:

- » Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)
- » Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos
- » Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT y SAGRILAFT)
- » Marco de Supervisión Basado en Riesgos (SBR)

→ Riesgo operacional

En el marco del SIAR se creó una metodología para la determinación del apetito de riesgo operacional, buscando una mejor definición de los umbrales. También se diseñó una metodología para la evaluación de la efectividad de los controles.

Se abordaron procesos priorizados para comprender en detalle sus riesgos de tecnología, talento humano, información y los procedimientos, generando planes de acción específicos, así como el seguimiento activo de los riesgos operativos relevantes. En cuanto al riesgo de Cyber se implementaron mejoras en la metodología de medición del riesgo, buscando una mayor alineación con estándares internacionales.

→ Riesgos y oportunidades del entorno

El entorno es la fuente primaria de riesgos y oportunidades donde convergen elementos de carácter político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal. Su gestión en el corto, mediano y largo plazo requiere del trabajo articulado de diferentes áreas que, identifican, monitorean, generan alertas y establecen planes de gestión. Estos se clasifican a su vez en diferentes categorías al interior de la organización como por ejemplo riesgos emergentes, riesgos relacionados con aspectos ASG, riesgos estratégicos, riesgos operativos, entre otros. Esta clasificación se realiza con el fin de aplicar técnicas adecuadas y pertinentes de gestión que permitan mitigar o controlar los riesgos y aprovechar las oportunidades.

En este contexto, cabe resaltar que se identificaron y priorizaron los aspectos ASG de mayor relevancia para la Compañía y sus grupos de interés a través del ejercicio de doble materialidad y la caracterización y monitoreo de los riesgos emergentes.

A partir de ello, uno de los temas priorizados para este período fue el entendimiento de la relación entre los riesgos ambientales y la salud de las personas, alineándonos con el planteamiento de la triple crisis planetaria (cambio climático, contaminación ambiental y pérdida de biodiversidad) que fue catalogada por el Foro Económico Mundial como la mayor amenaza para la humanidad en los próximos 10 años.

Esta temática tiene una relevancia estratégica en los negocios de salud y vida en nuestro portafolio de aseguramiento por las consecuencias que tendrá el deterioro ambiental sobre la salud de las personas, alterando la morbilidad y mortalidad asociada a ciertas enfermedades.

→ Riesgo de liquidez

Se inició la implementación de la iniciativa de Gestión Integral de la Liquidez (GIL), la cual tiene como propósito optimizar el ingreso financiero, mediante la identificación de excesos de liquidez no rentabilizados, tener un mejor reconocimiento del calce de reservas y una mayor disponibilidad de recursos, a través de una administración integrada de la caja de las Compañías. Esta iniciativa se desarrolló en primera instancia en Seguros Generales Suramericana.

→ Riesgo de LAFT

Se cuenta con políticas, procedimientos y medidas de control orientadas a evitar que en la realización de las operaciones, la Compañía sea utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades ilícitas o dar apariencia de legalidad a dichas actividades o a las transacciones y fondos vinculados a las mismas.

La Superintendencia Financiera de Colombia incrementó los niveles de exigencia de la gestión del riesgo en el Sistema, con monitoreos orientados a elevar el estándar de gestión del riesgo LAFT en el sector asegurador.

Dado lo anterior, acorde con el diagnóstico realizado por el equipo de apoyo del Oficial de Cumplimiento y del Representante Legal, con los resultados de las evaluaciones adelantadas por la Auditoría Interna, se estableció un plan de gestión para el cierre inmediato de brechas, acompañado de una estrategia de transformación orientada a la sostenibilidad del Sistema, consolidada en el proyecto Fortalecimiento SARLAFT, cuyo desarrollo continuará durante 2026.

De igual forma, se destaca el rol activo de Seguros SURA en los comités gremiales propiciados por Fasecolda, con el propósito de contribuir a que las propuestas reflejen de manera coherente las realidades operativas y los desafíos propios del sector asegurador.

→ Administración de Capital

Se ha venido fortaleciendo un equipo especializado en la administración de capital. Su objetivo es liderar el proceso de cuantificación del capital de riesgo para las Compañías vigiladas por la Superintendencia Financiera y cuidar la adecuada administración de este. La gestión de capital busca equilibrar rentabilidad y riesgo, manteniendo un nivel de capital acorde con el perfil de riesgo, el cumplimiento de la regulación y la solidez financiera de las Compañías. Este proceso incluye un monitoreo mensual del capital requerido y su comparación respecto al capital disponible. Durante 2025, el índice de solvencia se mantuvo de forma permanente por encima del mínimo regulatorio.

De manera complementaria, este equipo se ha enfocado en desarrollar metodologías y herramientas técnicas alineadas con estándares internacionales. Esta preparación busca asegurar una adecuada gestión del riesgo, optimización del capital y cumplimiento normativo en un entorno cada vez más exigente.

Grupos de interés

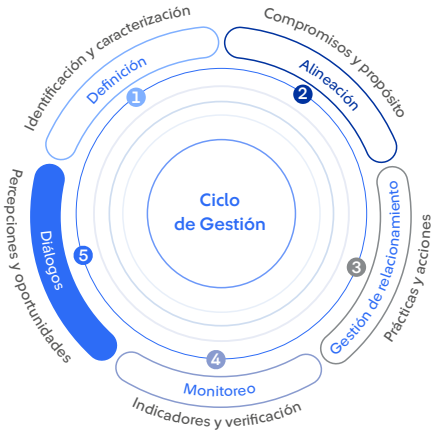
(GRI 2-29)

Los grupos de interés son personas, grupos u organizaciones que impactan y/o pueden verse impactados por las actividades, productos o servicios de la Compañía y que pueden influir en su desempeño.

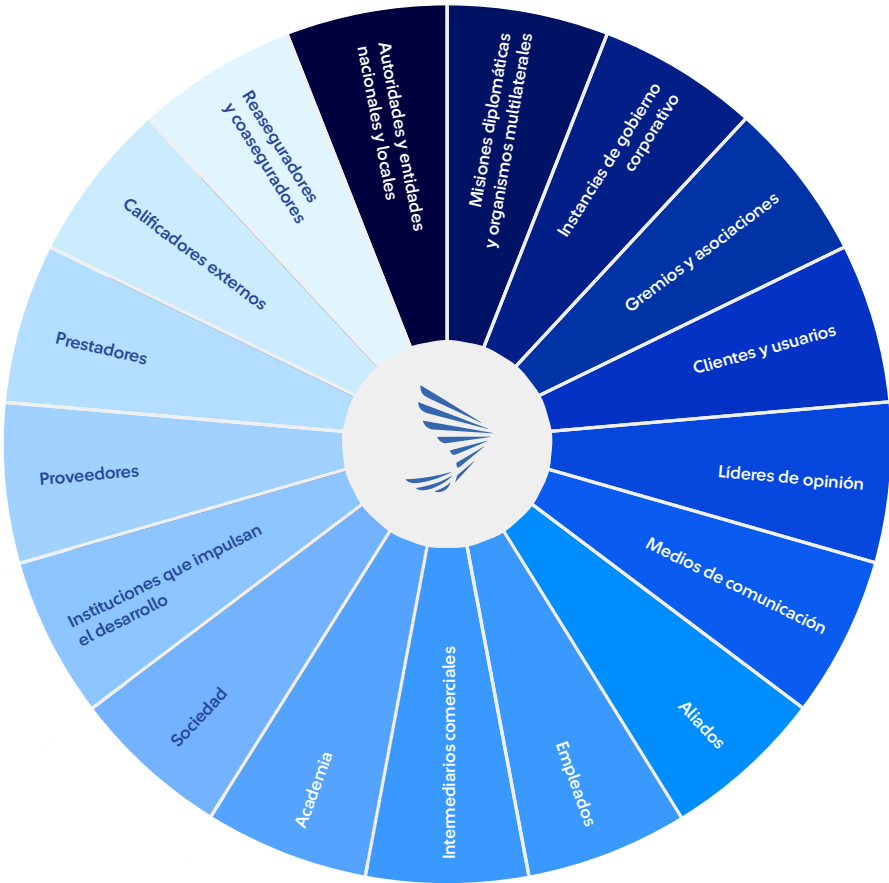
Cada grupo de interés tiene subgrupos, los subgrupos tienen objetivos y responsables de relacionamiento.

¿Qué permite su mapeo?

- » Comprender sus expectativas y preocupaciones
- » Establecer compromisos y objetivos
- » Desarrollar planes de relacionamiento
- » Establecer prácticas de diálogo con dichos grupos
- » Mantener la coherencia



→ Mapa grupos de interés



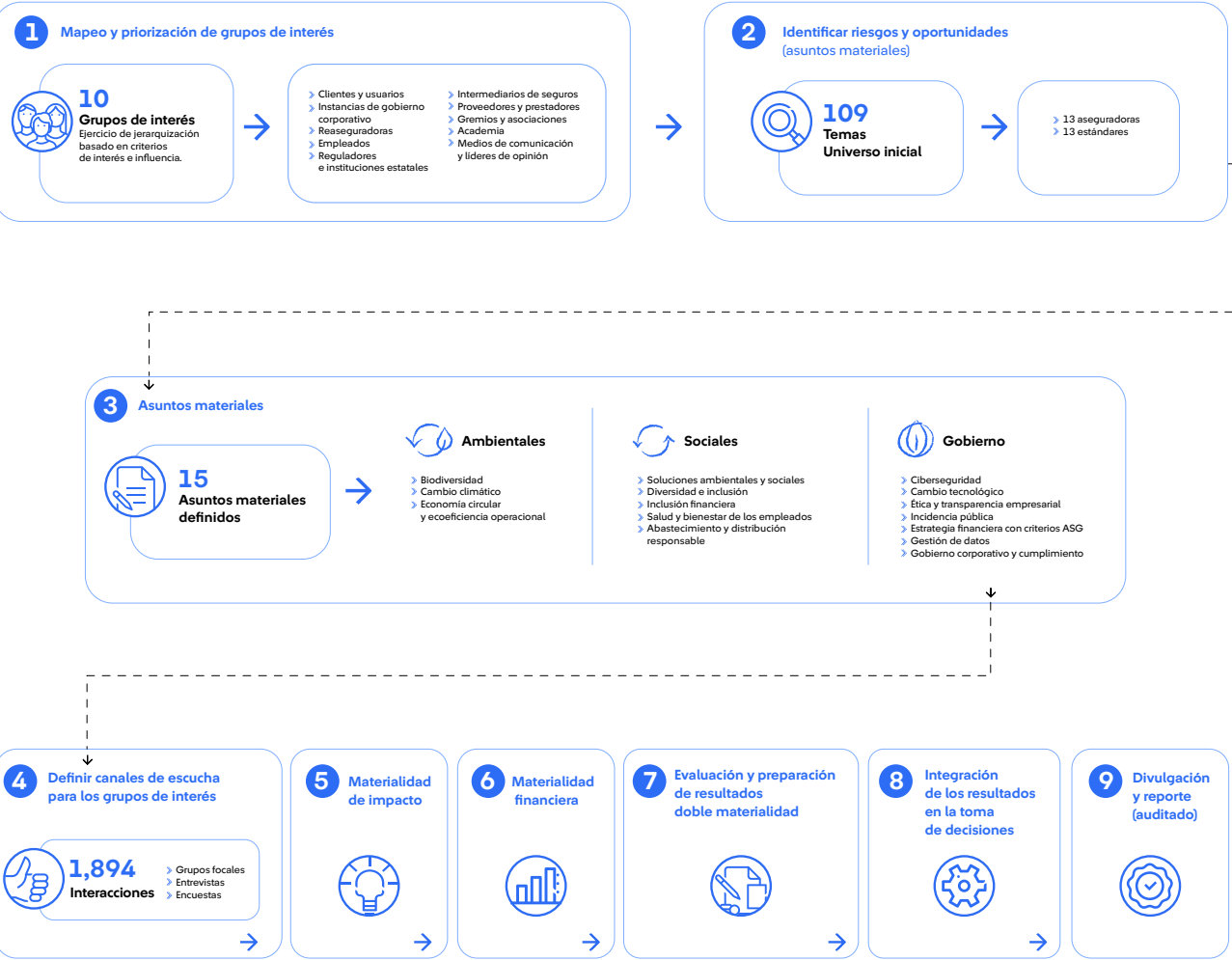
Doble Materialidad

La doble materialidad es un instrumento que analiza la información sobre el impacto financiero y no financiero de una Compañía sobre el entorno y del entorno a la Compañía. Se divide en dos dimensiones:

- » **La materialidad de impacto:** evalúa cómo las operaciones empresariales impactan en la sociedad y el medio ambiente (de adentro hacia afuera).
- » **La materialidad financiera:** examina cómo los factores ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) pueden afectar financieramente a la Compañía (de afuera hacia adentro).

Proceso

GRI (2-29) (3-1)

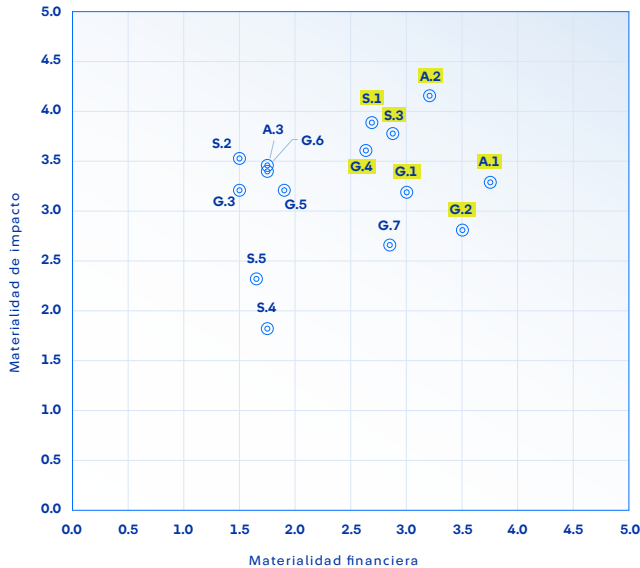


Doble materialidad
Seguros SURA Colombia

(GRI 3-2)

Durante 2025 se formuló y avanzó en el plan de acción derivado del análisis de doble materialidad, estructurado para abordar de manera integral los 15 asuntos identificados para la Compañía. Este ejercicio permitió profundizar en la comprensión de cada asunto, evaluando su alineación con la estrategia, la identificación de equipos responsables de su gestión, la normatividad aplicable, el relacionamiento con los grupos de interés y las principales brechas para avanzar en la gestión de estos asuntos.

A partir de este análisis se definió cómo actuar frente a cada asunto, especificando los recursos necesarios y el horizonte de ejecución de las acciones en el corto, mediano y largo plazo. Este plan permitirá estructurar una batería de indicadores y apoyar la validación de las metas estratégicas.



Asuntos materiales

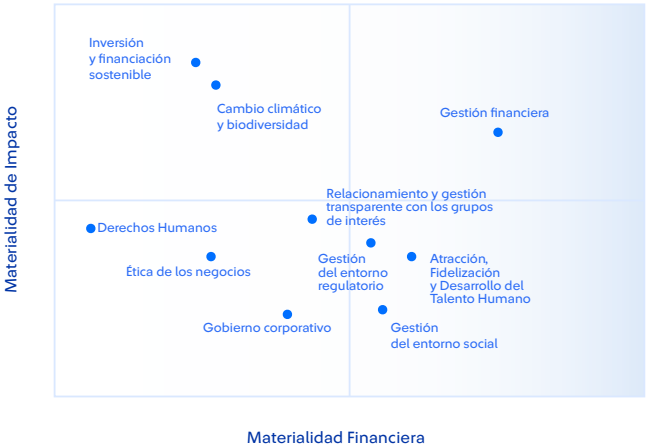
- » **A.2 - Cambio climático**
- » A.1 – Biodiversidad
- » **S.3 - Inclusión financiera**
- » S.1 - Soluciones ambientales y sociales
- » **G.2 - Cambio tecnológico**
- » G.4 - Incidencia pública
- » **G.1 – Ciberseguridad**

Asuntos relevantes

- » G.7 - Gobierno corporativo y cumplimiento
- » A.3 - Economía circular y ecoeficiencia operacional
- » G.6 - Gestión de datos
- » G.5 - Estrategia financiera con criterios ASG
- » S.2 - Diversidad e inclusión
- » G.3 - Ética y transparencia empresarial
- » S.5 - Abastecimiento y distribución responsable
- » S.4 - Salud y bienestar de los empleados

El ejercicio de doble materialidad de Seguros SURA Colombia se realizó entre segundo semestre del 2024 y el primer trimestre del 2025.

Doble materialidad Grupo SURA



- » Cambio climático y biodiversidad
- » Gestión financiera
- » Inversión y financiación sostenible
- » Ética de los negocios
- » Gestión del entorno regulatorio
- » Gobierno Corporativo
- » Relación y gestión transparente con los grupos de interés
- » Atracción, fidelización y desarrollo del talento humano
- » Derechos Humanos
- » Gestión del entorno social

Doble materialidad del sector asegurador colombiano, Fasecolda 2023



- » D - Catástrofes naturales
- » Q - Gestión integral del riesgo
- » **S - Tratamiento confidencial de la información y ciberseguridad**
- » N - Suscripciones responsables
- » O - Ética y transparencia en el negocio
- » R - Gobierno Corporativo
- » **I - Transformación digital**
- » **B - Cambio climático**
- » **J - Inclusión financiera**

Compromisos, estándares, índices y marcos ASG

(GRI 2-28)

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se ve respaldado con los marcos globales, índices e iniciativas a las que pertenecemos. Todos ellos nos permiten apropiar prácticas que impactan positivamente el entorno y la sociedad. Las compañías de Seguros SURA Colombia acogen los compromisos, estándares, índices y marcos de los que hacen parte Grupo SURA y Suramericana.

- » **Compromisos:** declaraciones voluntarias de intención para actuar en temas ASG.
- » **Estándares de reporte:** directrices que indican qué y cómo reportar información ASG para asegurar comparabilidad y transparencia.
- » **Índices:** rankings que comparan el desempeño ASG de organizaciones.
- » **Marcos:** guías conceptuales (pueden ser regulatorias) que orientan cómo integrar la sostenibilidad en la estrategia.

Grupo SURA

Member of
Dow Jones Sustainability Indices

Powered by the S&P Global CSA

Desde 2011



United Nations
Global Compact

Adheridos desde 2009



Somos parte del Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo

Sostenible desde 1998

Suramericana S.A.



Signataria desde 2016



Participamos de la iniciativa de transparencia de activos y cambio climático de Colombia.

Desde el 2016

Seguros SURA Colombia



Red nacional del sector privado liderada por la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres.

Alineados desde 2022



TNFD, grupo de trabajo de información financiera relacionado con la naturaleza.

Adoptantes desde 2024



Alianza por la sostenibilidad del sector asegurador

Compromiso de integrar la sostenibilidad como eje transversal en la estrategia, operación y cultura organizacional del sector y trabajar en 5 asuntos materiales: cambio climático, biodiversidad, catástrofes naturales, inclusión financiera y ciberseguridad.



Firmamos la Declaración de Bogotá del Seguro Sostenible.

UNEP-FI en 2024

Premios y reconocimientos a Seguros SURA Colombia

→ Seguros SURA

La Mejor Mascota de Marca del Año, uno de los reconocimientos más importantes para los creadores de contenido digital en el país.

» [Instafest Awards](#).

SURA, la marca más amada del sector asegurador en Colombia.

» [Cluster Research \(Brand Love Index\)](#)

4° puesto entre las mejores empresas para profesionales mujeres menores de 35 años en el país.

1° Compañía con la mejor experiencia de prácticas en Colombia.

» [FirstJob](#)

14° posición entre las empresas preferidas para trabajar en el sector de tecnología en Colombia.

» [Top Of Mind Tech](#)

6° organización en atraer y fidelizar talento humano en Colombia y 1° lugar como aseguradora.

» [MERCO Talento](#)

11° puesto en el Ranking de Innovación Empresarial y única aseguradora dentro del Top 30 entre 308 organizaciones participantes a nivel nacional.

» [Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI](#)

Referente en modelos de gestión de riesgo e innovación sanitaria para Latinoamérica.

» [Banco Interamericano de Desarrollo - BID](#)

→ IPS SURA

La sede San Diego (Medellín), es la institución prestadora de servicios de salud con los mejores resultados de gestión de nefroprotección en pacientes con hipertensión arterial o diabetes.

» [Cuenta de Alto Costo \(entidad gubernamental que reconoce las mejores prácticas de las IPS para el fortalecimiento de la gestión del riesgo en salud\).](#)

Sede virtual, galardonada en la categoría plata por estrategia de Línea de Atención Integral en salud mental.

Sede San Diego (Medellín), recibió mención honorífica por el Programa Bebé Canguro y Neonatos de Alto Riesgo.

» [Alcaldía de Medellín \(Secretaría de Salud\)](#)

→ EPS SURA

Mejor proyecto de salud digital sostenible en la categoría pilar SaludTech.

» [Interlat \(premios Latam Digital\).](#)

Reconocida a nivel nacional por su gestión del riesgo, eficiencia operativa y resultados en la implementación del Modelo de Concentración para la atención integral de personas con tuberculosis activa y latente. En conjunto con IPS Coopsana, sede Argentina.

» [Ministerio de Salud y Protección Social \(Dirección de Promoción y Prevención\)](#)

→ Ayudas Diagnósticas SURA

1° laboratorio clínico en Colombia y 2° en Latinoamérica en alcanzar Green (máxima categoría en sostenibilidad).

» [My Green Lab](#)

→ CGR SURA

3er lugar en el Premio SESST 2025

» [Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo \(SESST\)](#)

1.er lugar en la categoría Best in show (mejor trabajo publicitario digital).

Oro en las categorías Sostenibilidad, Content y Video.

» [IAB Mixx Awards Colombia](#)

Plata en la categoría Reputación Corporativa.

Bronce en la categoría Marketing Estacional (COP16 Cali)

» [Effie Awards Colombia](#)

Oro en la categoría Special Event / Sponsorship (mejor evento especial)

» [SABRE Awards América Latina](#)

Oro en las categorías Audio & Radio y Film Craft (técnica y arte).

Plata en las categorías Film (idea) y Sustainable Development.

» [Festival El Dorado Colombia](#)

SURA, 1° lugar en la categoría Uso de Medios, Creatividad e Innovación con himno de la biodiversidad

» [Revista P&M](#)



“El Himno de Colombia interpretado por su biodiversidad. El símbolo que puso a hablar al país de Orgullo, de Sostenibilidad y de SURA”.



Un año en cifras

Cientes

16.96 millones

2024 | 17.45
Variación: -2.81%

↘

13.23 millones clientes únicos

2024 | 13.66
Variación: -3.1%

(GRI 2-7)

Empleados

17,800

2024 | 17,987
Variación: -1.04%

↘

66 Practicantes

2024 | 60
Variación: 10%

307 Aprendices

2024 | 480
Variación: -36.04%

1,407 Asesores dependientes

2024 | 1,326
Variación: 6.11%

Canales

↘

54 Promotoras

2024 | 50
Variación: 8%

19 Sucursales

2024 | 20
Variación: -5%

1,503 Asesores independientes

2024 | 1,467
Variación: 2.45 %

1,945 Agencias

2024 | 1,762
Variación: 10.39%

28 Corredores

2024 | 23
Variación: 21.74%

Proveedores

12,159

2024 | 10,913
Variación: 11.33%

↘

5,735 Proveedores naturales

2024 | 5,627
Variación: 1.96%

6,424 Proveedores jurídicos

2024 | 5,286
Variación: 21.53%

Participación de mercado

↘

20.6% SURA Colombia

2024 | 21.2%
Variación: -2.83%

23.6% Seguros de Vida y Generales

2024 | 24%
Variación: -1.67%

36.7% ARL

2024 | 37.2%
Variación: -1.34%

19.6% EPS

2024 | 19.4%
Variación: 1.031%

(GRI 201-1)

Generamos valor y lo compartimos

COP 25.90 billones de Ingresos

2024 | COP 24.37
Variación: 6.28%

COP 897.95 mil millones pagados en comisiones a asesores

2024 | COP 847.9
Variación: 5.90%

COP 860 mil millones en utilidades

2024 | COP 895
Variación: -3.91 %

COP 210.7 mil millones pagados en honorarios a promotoras

2024 | COP 190.7
Variación: 10.49%

COP 2 billones pagados en salarios

2024 | COP 1.9
Variación: 5.26%

COP 18.61 billones pagados en siniestros

2024 | COP 17.4
Variación: 6.95%

COP 3.02 billones pagados a proveedores

2024 | COP 3.3
Variación: -8.5%

COP 1.57 billones pagados en impuestos

2024 | COP 1.49
Variación: 5.37%

20
25

Seguros SURA
Colombia



02

Ética y Gobierno Corporativo

Estructura de Gobernanza

(GRI 3-3)

Todas las Compañías que constituyen Seguros SURA Colombia son sociedades comerciales de carácter privado, constituidas conforme a las leyes de la República de Colombia, con domicilio social en la ciudad de Medellín.

Las Compañías hacen parte del Grupo Empresarial SURA, cuya sociedad matriz es Grupo de Inversiones Suramericana S.A., sociedad que controla indirectamente a las compañías a través de Suramericana S.A.

Durante el 2025 no se tuvo conocimiento sobre acuerdos existentes entre los miembros del Máximo Órgano Social. No se adelantaron procesos de fusiones, escisiones o de reestructuración societaria.

Asamblea General de Accionistas

Las Compañías dieron aplicación a las garantías y derechos de sus accionistas, los cuales se encuentran establecidos en la ley, los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno y demás normas internas de Gobierno Corporativo.

En 2025 se realizaron:

9 Asambleas ordinarias

14 Asambleas Extraordinarias

» Seguros de Vida	- Asamblea Ordinaria 25 de marzo - Asamblea Extraordinaria 4 de febrero
» Seguros Generales	Asamblea Ordinaria 26 de marzo
» EPS SURA	- Asamblea Ordinaria 26 de marzo - Asamblea Extraordinaria 28 de mayo
» Ayudas Diagnósticas	- Asamblea Ordinaria 26 de marzo - Asamblea Extraordinaria 15 de septiembre - Asamblea Extraordinaria 25 de noviembre
» IPS SURA	- Asamblea Ordinaria 26 de marzo - Asamblea Extraordinaria 24 de enero - Asamblea Extraordinaria 15 de septiembre - Asamblea Extraordinaria 25 de noviembre
» Consultoría en Gestión de Riesgos	- Asamblea Ordinaria 28 de marzo - Asamblea Extraordinaria 15 de septiembre - Asamblea Extraordinaria 30 de octubre
» Operaciones Generales	- Asamblea Ordinaria 28 de marzo - Asamblea Extraordinaria 15 de septiembre - Asamblea Extraordinaria 30 de octubre
» Servicios Generales	- Asamblea Ordinaria 27 de marzo - Asamblea Extraordinaria 15 de septiembre - Asamblea Extraordinaria 31 de octubre
» VaxThera S.A.S	- Asamblea Ordinaria 31 de marzo - Asamblea Extraordinaria 30 de septiembre

Nuestros Accionistas

GRI (2-1) (2-2)

Seguros de Vida Suramericana S.A.

- » Fundación Suramericana
- » Suramericana S.A.
- » Operaciones Generales Suramericana S.A.S.
- » Servicios Generales Suramericana S.A.S
- » Ayudas Diagnósticas SURA S.A.S.

Servicios Generales Suramericana S.A.S.

- » Seguros Generales Suramericana S.A.
- » Seguros de Vida Suramericana S.A.
- » Suramericana S.A.

Seguros Generales Suramericana S.A.

- » Suramericana S.A.
- » Operaciones Generales Suramericana S.A.S.
- » Seguros de Vida Suramericana S.A.
- » Fundación Suramericana
- » José Luis Aramburo

EPS Suramericana S.A.

- » Suramericana S.A.
- » Servicios Generales Suramericana S.A.S.
- » Suramericana Tech S.A.S.
- » Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S.
- » Fundación Suramericana

Ayudas Diagnósticas SURA S.A.S.

- » Suramericana S.A.
- » Servicios Generales Suramericana S.A.S.
- » Seguros de Vida Suramericana S.A.
- » Fundación Suramericana

Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S.

- » Servicios Generales Suramericana S.A.S.
- » Suramericana S.A.
- » Seguros de Vida Suramericana S.A.

Consultoría en Gestión de Riesgos Suramericana S.A.S.

- » Suramericana S.A.
- » Seguros Generales Suramericana S.A.
- » Servicios Generales Suramericana S.A.S.
- » Fundación Suramericana

VaxThera S.A.S.

- » VACCIGEN LLC
- » HOKF HOLDINGS S.A.S.
- » Juan Guillermo Osorio Benítez
- » Ayudas Diagnósticas SURA S.A.S.
- » Servicios Generales Suramericana S.A.S.
- » Seguros de Vida Suramericana S.A.

Operaciones Generales Suramericana S.A.S.

- » Suramericana S.A.

Juntas Directivas

En Seguros SURA se reconoce la importancia estratégica del rol que desempeña la Junta Directiva en la conducción, supervisión y sostenibilidad de los negocios. Por ello, la Compañía cuenta con una Junta Directiva formalmente incorporada en su estructura de gobierno y administración, caracterizada por su naturaleza deliberante, independiente y profesional.

Remuneración

GRI (2-19) (2 -20)

Los honorarios aprobados para el período 2025 a 2026 corresponden a la suma de COP 5 millones mensuales.

Por la participación en los Comités de Junta Directiva, los miembros independientes reciben el 50% de los honorarios que les corresponden.

Los miembros patrimoniales no reciben honorarios por su participación en los Comités de Junta Directiva.

El Presidente de Junta recibe los honorarios que le correspondan, incrementados en un 10%.

→ **Miembros independientes**
100%
Honorarios

→ **Miembros patrimoniales**
75%
Honorarios

Comités de apoyo (GRI 2-9)

La Junta Directiva cuenta con comités que actúan como órganos de apoyo a su gestión en materias especializadas.

- » Comité de Riesgos.
- » Comité de Auditoría y Finanzas.
- » Comité de Reservas Técnicas (aplica solo Seguros Generales y Seguros de Vida).
- » Comité de Nombramientos y Retribuciones (aplica solo Seguros Generales y Seguros de Vida).
- » Comité de Gobierno Corporativo (aplica solo EPS SURA).

Junta Directiva Seguros Generales y Seguros de Vida

GRI (2-9) (2-10) (2-12)

5
miembros principales

- » 3 independientes
- » 2 patrimoniales

5
miembros suplentes

- » 1 independientes
- » 4 patrimoniales

40%
de los miembros
son independientes

Durante el año 2025, la Junta Directiva sesionó de manera mensual, en cumplimiento de sus responsabilidades dentro del marco del Gobierno Corporativo. En estas sesiones se revisaron y analizaron asuntos estratégicos para la gestión y sostenibilidad de la Compañía, entre ellos:

- » Talento humano y los programas de bienestar organizacional.
- » Revisión de los estados financieros y el desempeño técnico de las líneas de negocio.
- » Desarrollo del portafolio de soluciones y la evolución del mercado.
- » Aprobación del presupuesto financiero anual.
- » Asuntos tributarios y fiscales relevantes para la operación.
- » Seguimiento al portafolio de inversiones y a la gestión de activos.
- » Avances en sostenibilidad y criterios ASG.
- » Supervisión de los distintos Sistemas de Administración de Riesgos.

12
Sesiones
Junta Directiva
ordinarias

5
Sesiones
Comité
de Riesgos

6
Sesiones
Comité
Auditoría y Finanzas

3
Sesiones
Comité
Reservas Técnicas

2
Sesiones
Comité
Nombramientos
y Retribuciones

Durante el año 2025, la Junta Directiva aprobó la creación del Comité de Nombramientos y Retribuciones y del Comité de Reservas Técnicas

Miembros principales

Junta Directiva Seguros Generales y Seguros de Vida

GRI (2-11) (2-17) (405-1)



Juana Francisca Llano Cadavid

Miembro patrimonial y principal
Presidente de Suramericana S.A.

Abogada
Universidad Pontificia Bolivariana

» **Presidente Junta Directiva**
Comité Nombramientos y Retribuciones

Fecha de primer nombramiento
24/03/2020

Asistió al 67% de las Juntas.



Gustavo Adrián Espósito

Miembro patrimonial y principal
Presidente Seguros SURA Chile

Ingeniero Mecánico
Universidad Tecnológica Nacional
Regional Buenos Aires

» Comité de Riesgos

Fecha de primer nombramiento
22/03/2023

Asistió al 83% de las Juntas



Claudia Sandra Frank

Miembro independiente y principal
Asesora independiente

Ingeniera de Sistemas
Universidad de Buenos Aires

» Comité de Riesgos

Fecha de primer nombramiento
18/01/2023

Asistió al 100% de las juntas



Fuad Aurelio Velasco Juri

Miembro independiente y principal
Consultor Patria Investments

Economista
Academia Fuerzas Armadas
de Estados Unidos

» Comité Auditoría y Finanzas

Fecha de primer nombramiento
22/03/2023

Asistió al 100% de las Juntas



María Adelaida Tamayo Jaramillo

Miembro independiente y principal
Consultora independiente

Ingeniera Administradora
Escuela de Ingeniería de Antioquia

» Comité Auditoría y Finanzas

Fecha de primer nombramiento
22/03/2023

Asistió al 100% de las Juntas

Miembros suplentes

(GRI 2-17)



Gloria María Estrada Álvarez*

Miembro patrimonial
Vicepresidente de Riesgos
Suramericana S.A.

Ingeniera Civil
Escuela de Ingeniería de Antioquia

» Comité de Riesgos

Fecha de primer nombramiento
24/03/2020



Frank José Ospina Blandón*

Miembro patrimonial
Gerente Asuntos Legales
Suramericana S.A.

Abogado
Universidad Pontificia Bolivariana

» No es miembro de Comités de apoyo

Fecha de primer nombramiento
24/03/2020



César Augusto Martínez Acevedo*

Miembro patrimonial
Gerente Asuntos Legales
Suramericana S.A.

Abogado
Universidad Pontificia Bolivariana

» No es miembro de Comités de apoyo

Fecha de primer nombramiento
31/01/2025



Federico Jaramillo Zuluaga*

Miembro patrimonial
Gerente de Tesorería Grupo SURA

Administrador de Negocios
Universidad EAFIT

» No es miembro de Comités de apoyo

Fecha de primer nombramiento
24/03/2020



Ever Agudelo Arango

Miembro independiente
Exvicepresidente Financiero
Constructora Concreto

Contador Público
Universidad EAFIT

» Comité Auditoría y Finanzas

Fecha de primer nombramiento
29/02/2008

Asistió al 92% de las Juntas

* No asistió a ninguna sesión en calidad de miembro suplente.

Junta Directiva EPS SURA
(GRI 2-12)

3 miembros principales

- » 2 independientes
- » 1 patrimonial

12 Sesiones Junta Directiva ordinarias

6 Sesiones Comité Auditoría y Finanzas

3 miembros suplentes

- » 1 independiente
- » 2 patrimoniales

4 Sesiones Comité de Riesgos

1 Sesión Comité Gobierno Corporativo

50% de los miembros son independientes

Durante el transcurso del 2025 las reuniones de Junta Directiva se realizaron mensualmente. En ellas se analizaron temas estratégicos para la Compañía, tales como:

- » Resultados financieros
- » Variables del entorno
- » Evolución del sistema de salud
- » Medicamentos
- » Contexto político y financiero

Miembros principales
GRI (2-17) (405-1)



Juan Camilo Arroyave Cárdenas
Miembro patrimonial y principal Vicepresidente de Talento Humano y Asuntos Legales de Suramericana S.A.
Abogado, Universidad de Antioquia

» Comité de Gobierno Corporativo

Fecha de primer nombramiento
05/12/2024

Asistió al 83% de las Juntas



Carlos Armando Garrido Otoy
Miembro independiente y principal Exgerente de Metro Cali, Director de COMFANDI y miembro de diversas Juntas Directivas
Ingeniero Civil
Universidad de los Andes

» Comité de Riesgos
Comité de Auditoría y Finanzas
Comité de Gobierno Corporativo

Fecha de primer nombramiento
26/02/2016

Asistió al 75% de las Juntas



Augusto Galán Sarmiento
Miembro independiente y principal. Exministro de Salud y embajador de Colombia ante la UNESCO
Médico Cardiólogo de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas

» Comité de Riesgos
Comité de Auditoría y Finanzas
Comité de Gobierno Corporativo

Fecha de primer nombramiento
27/02/2015

Asistió al 100% de las Juntas

Miembros suplentes



Manuel Esteban Rojas Arbelaez
Miembro patrimonial Vicepresidente de Finanzas e Inversiones Suramericana S.A.
Ingeniero Administrativo de la EIA

» No es miembro de comités de apoyo

Fecha de primer nombramiento
28/05/2025

No asistió a ninguna sesión en calidad de miembro suplente



Mauricio Maya Osorio
Miembro patrimonial y suplente Vicepresidente de Negocio Tecnología de Suramericana S.A.
Ingeniero Administrativo
Universidad Nacional de Colombia

» Comité de Auditoría y Finanzas

Fecha de primer nombramiento
20/11/2019

No asistió a ninguna sesión en calidad de miembro suplente



Luis Fernando Álvarez Jaramillo
Miembro independiente y suplente Exmagistrado de la Corte Suprema de Justicia y del Consejo de Estado
Abogado de la UPB

» No es miembro de comités de apoyo

Fecha de primer nombramiento
28/02/2020

Asistió al 92% de las Juntas

Ética y cumplimiento

GRI (3-3) (2-23)

La gestión de la ética y del cumplimiento en Seguros SURA Colombia está cimentada en una estructura organizacional que funciona en respuesta a las disposiciones y lineamientos externos e internos. A partir de los cuatro principios corporativos que rigen el despliegue de todas las actividades corporativas: equidad, respeto, transparencia y responsabilidad se adoptan las condiciones que sean necesarias para promover la alineación y coherencia entre las exigencias normativas del entorno, las promesas asumidas de forma voluntaria, y las conductas corporativas.

El Comité de Ética y Cumplimiento es la instancia encargada de orientar, desarrollar y supervisar las estrategias para el fortalecimiento de los estándares de conducta ética, resolver los conflictos de interés y definir los lineamientos para el cumplimiento normativo interno y externo. Está conformado por:

- » Líderes del área de Talento Humano
- » Líderes del área de Asuntos Legales
- » Líderes del área de Riesgos
- » Líder del área de negocio involucrada en cada caso
- » El Auditor Interno, quien participa con voz y sin voto

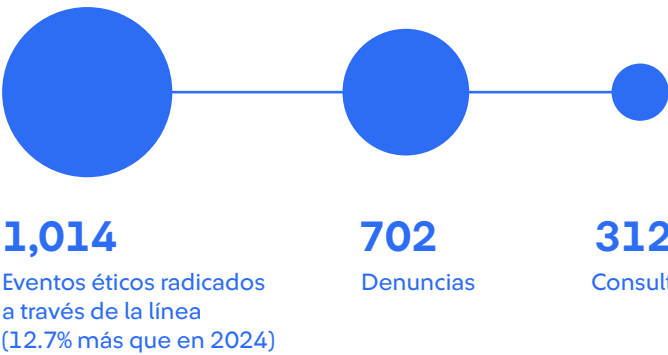
Línea Ética

(GRI 2-26)

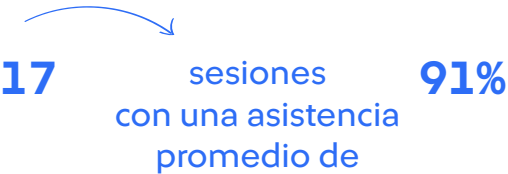
Canales a disposición del público general:

- » **Formulario de la página web:** Línea Ética (sistemaetico.com).
- » **Línea:** 01-800-51891913
- » suramericana@sistemaetico.com
- » **Chat de la página web:** Línea Ética (sistemaetico.com)
- » App EthicsGlobal

Durante el 2025 se gestionaron:



“Ser éticos nos es natural”,
hace parte de nuestra
identidad y se manifiesta
en las interacciones
con todos nuestros grupos
de interés.

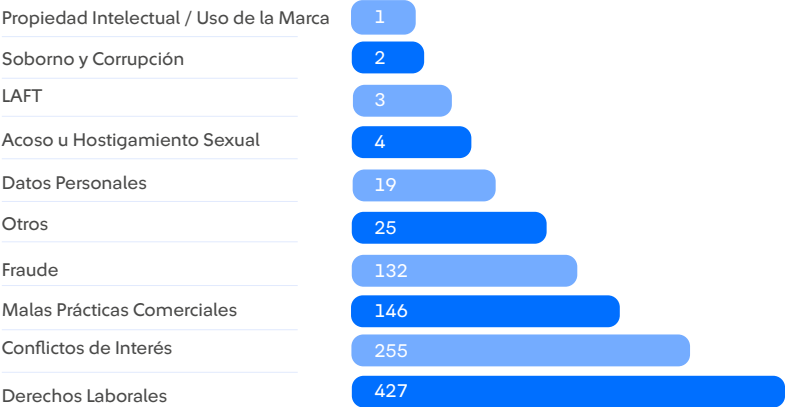


66%
Eventos éticos
radicados
de forma
no anónima.

66
Días en promedio
para gestionar
un evento ético.

Distribución de los eventos éticos radicados en la Línea Ética

Temas:



Conflictos de Interés

(GRI 2-15)

Con el propósito de promover la alineación entre los intereses propios y los de sus grupos de interés, la Compañía establece que todos sus empleados deben realizar anualmente la declaración de potenciales conflictos de interés.

→ **96%**
De los empleados
diligenciaron
la declaración
de conflicto de interés.

Formación y Comunicación

(GRI 205-2)

Como recomendación del Comité de Ética y Cumplimiento, se divulgaron boletines a los empleados y proveedores sobre:

- » Código de Conducta
- » Principios corporativos
- » Línea Ética
- » Conflictos de interés
- » Respaldo legal para el cumplimiento normativo
- » Cumplimiento normativo
- » Gestión de la supervisión

En 2025 se fortaleció la formación de sus colaboradores en temas prioritarios para la gestión ética y de cumplimiento, alcanzando un 89% de cumplimiento frente al compromiso anual de capacitación definido.

Gestión del riesgo de conducta

GRI (205-1) (205-2) (205-3)

La gestión del riesgo de conducta se integra a la gestión de la ética y el cumplimiento. La Compañía mantiene una política de tolerancia cero frente a la corrupción y el fraude, y cuenta con un marco normativo que incluye, entre otros:

- » Código de Conducta
- » Política Marco Antifraude
- » Anticorrupción
- » Política Marco de Ética y Cumplimiento
- » Reglamento Interno de Trabajo
- » Política de Regalos e Invitaciones
- » Directrices asociadas a subsistemas de gestión de riesgos relacionados con la conducta, como SARLAFT, SICOF y PTEE

A través de la Línea Ética se identificaron alertas asociadas al riesgo de conducta, en materia de corrupción y fraude, permitió adelantar 134 investigaciones, de las cuales se cerraron el 93%.

Cumplimiento normativo

(GRI 2-27)

El cumplimiento normativo interno y externo se gestiona a través de un modelo diferencial, en un entorno de alta regulación.

Cumplimiento normativo interno:

- » Se aprobaron y/o actualizaron 17 políticas marco.
- » Seguimiento al cumplimiento de 176 normas internas.

Cumplimiento normativo externo:

Entre 2022 y 2025 el volumen de normativa gestionada presentó un incremento del 195%.

Gestión de la libre competencia

(GRI 206-1)

Se gestionaron 146 alertas relacionadas con posibles incumplimientos del Régimen de Competencia, las cuales dieron lugar a las investigaciones por parte del Comité de Ética y Cumplimiento. Se cerraron 117 casos, 139 no fueron comprobados.

En los casos comprobados, la Compañía adoptó las medidas legales y contractuales correspondientes, de conformidad con la normativa aplicable.



Conoce más sobre nuestro Gobierno Corporativo, ética y cumplimiento

Sistema de Control Interno (SCI)

Conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos que, ejecutados de manera sistemática y articulada, proporcionan una seguridad razonable en el cumplimiento de la estrategia.



En 2025 destacamos:

- » Optimización de reportes y adopción de herramientas que incrementaron la agilidad y la confiabilidad del monitoreo.
- » Integración e implementación de la Gestión del Riesgo y Cumplimiento (GRC) en todas las líneas de actuación.
- » Desarrollo e implementación de la plataforma SURA BRAIN, que permitió aprovechar capacidades de inteligencia artificial para integrar datos de forma más eficiente, mejorar la oportunidad y accesibilidad de la información habilitando análisis automatizados.
- » Centralización de la información, la documentación, los lineamientos y las herramientas clave para la gestión y el seguimiento del SCI.

Fortalecimiento del modelo, a través de:

- » Consolidación de prácticas de autocontrol basadas en la responsabilidad individual y la corresponsabilidad organizacional.
- » Actualización de lineamientos y la reafirmación del compromiso ético.
- » Revisión y ajuste de controles en procesos prioritarios.
- » Evaluaciones permanentes y autoevaluaciones a la primera, segunda y tercera línea.

Estas acciones fortalecieron la comprensión, la identificación de oportunidades de mejora y consolidaron un Sistema de Control Interno preventivo y articulado.

Todos los colaboradores participan activamente en el SCI, promoviendo una cultura de control, transparencia y mejora continua.

Conclusiones Auditoría Interna frente al SCI

Ambiente de Control

- » Cultura ética fortalecida.
- » Estructura organizacional y responsabilidades formalizadas, con instancias de gobierno efectivas (Asamblea, Junta Directiva, Comité Directivo y comités especializados).
- » Formación continua y mecanismos periódicos de rendición de cuentas.
- » Modelo de tres líneas con roles definidos.
- » Retos en segregación de funciones y niveles de atribución.

Evaluación de Riesgo

- » Evaluación y gestión de riesgos formalizados y aplicados de manera consistente.
- » Aplicación de políticas de LAFT, ciberseguridad, riesgo reputacional, contabilidad (reporte) y proveedores.
- » Uso de metodologías definidas para identificación, valoración, tratamiento, apetito y tolerancia al riesgo.

Actividades de Control

- » Controles aplicados de manera consistente en procesos críticos.
- » Políticas y procedimientos que estructuran la gestión de riesgos operativos.
- » Marco de control que fortalece la capacidad de respuesta ante riesgos materializados.
- » Avances en la implementación de controles SOX.
- » Retos en el fortalecimiento de la efectividad de controles y su enfoque preventivo, así como la calidad de la información para su ejecución.

Información y comunicación

- » Directrices y procedimientos para gobierno de datos, resguardo documental y trazabilidad.
- » Mecanismos formales para el escalamiento de incidentes críticos.
- » Retos en la implementación del gobierno de datos.

Seguimiento y monitoreo

- » Marco de supervisión que integra gobierno, riesgos, controles e información en un sistema cohesionado.
- » Supervisión fortalecida por instancias como el Comité de Auditoría y Finanzas, Comité de Ética y Cumplimiento y el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo.
- » Retos en la gestión de acciones acordadas desde la causa raíz y uso de tecnología y herramientas de seguimiento.

03

Ser relevantes para las personas y empresas

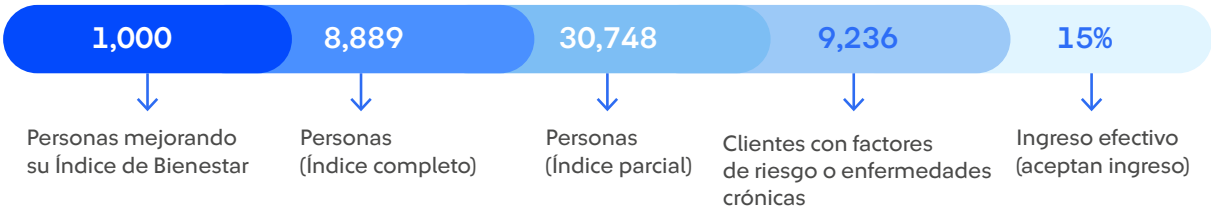
Personas más sanas

Reconocemos la salud como una condición necesaria para el desarrollo humano y para la sostenibilidad del aseguramiento en salud, en un contexto marcado por el envejecimiento poblacional, el aumento de enfermedades crónicas y el crecimiento de los costos médicos, acompañamos a las personas en la adopción de hábitos de vida que contribuyan a mejorar su calidad de vida, reducir la carga de enfermedad y mitigar la presión sobre los sistemas de salud.

Índice de Bienestar SURA

permitió evaluar la evolución de las personas y orientar acciones de gestión del riesgo y acompañamiento.

Diligenciamiento:



Destacamos:

- Desarrollo de un modelo predictivo de accidentes laborales desde ARL SURA.
- Presentación del Índice de Bienestar en la convención de la Sociedad Profesional de Economía de la Salud e Investigación de Resultados (ISPOR) y su publicación en Value in Health.
- Lanzamiento de Longevo Studios.

Desafíos y Oportunidades

Comprender las particularidades de las personas y las empresas es fundamental para diseñar estrategias de acompañamiento pertinentes, apoyadas en analítica y en la integración de soluciones digitales y humanas.

Participación en eventos:

- 9° Congreso e+Salud
- 31° de Salud Ocupacional COL
- Seminario de la Prestación SURA
- Evento de Longevidad – Vive Más y Mejor

Dimensiones clave del bienestar

- Alimentación saludable
- Movimiento y actividad física
- Salud mental y sueño de calidad
- Salud financiera

En 2024, Seguros de Vida Suramericana S.A. y Servicios Generales Suramericana S.A.S. adquirieron el 55% de Longevo, Inc., plataforma digital orientada al bienestar y adopción de hábitos saludables.

Alianza SURA Longevo

Plataforma pensada para personas y empresas, con planes personalizados que integran ejercicio, nutrición, sueño y bienestar emocional. Creamos soluciones prácticas y sostenibles que facilitan la adopción de hábitos saludables en todos los aspectos de la vida, impulsando tanto el potencial individual como los resultados organizacionales.

227,340
Clientes registrados

176,656
Clientes activos nuevos

2.3 millones
Interacciones de bienestar

Servicios para el bienestar

A través de nuestras IPS y ayudas diagnósticas, prestamos servicios basados en un modelo de gestión integral del riesgo en salud, orientado a anticipar necesidades, priorizar intervenciones y optimizar el uso de los recursos. Esta gestión se apoya en información clínica y administrativa, analítica y herramientas de control poblacional, que permiten tomar decisiones oportunas y mejorar la continuidad del cuidado.

La operación se desarrolla a través de programas especializados para condiciones de alto impacto, con equipos multidisciplinarios, guías basadas en evidencia y medición sistemática de resultados, lo que contribuye a mejores desenlaces clínicos y a eficiencias para los aseguradores. De manera transversal, el modelo incorpora estandarización de procesos, auditorías, uso de tecnología y diversificación del portafolio, fortaleciendo la calidad asistencial, la eficiencia operativa y la sostenibilidad financiera.

Urgencias:

+582,000 Atenciones	+88.4% Resolutividad	+8.6% Remisiones hospitalarias
------------------------	-------------------------	-----------------------------------

Servicios complementarios:

Rehabilitación 630,820 Prestaciones	Odontología 1.43 millones de consultas	Salud visual 346,810 Atenciones
---	--	---------------------------------------

Consulta externa:

1.89 millones de consultas de medicina general	2.8 días Tiempo promedio de agendamiento
1 millón de consultas especializadas	7.7 días Oportunidad Medicina Interna

→ 39 millones de atenciones en salud

9.8 millones en IPS

29.2 millones Ayudas Diagnósticas

IPS SURA opera un portafolio integral de servicios ambulatorios, urgentes, domiciliarios y especializados, orientado a resolver necesidades de baja y mediana complejidad con alta resolutividad, complementado con salud virtual, servicios particulares y una Unidad de Investigación Clínica.

Bienestar: estado que cada persona construye al satisfacer de manera constante sus necesidades y al contar con capacidades para resolverlas en el futuro.

Modelos de Gestión de Riesgo en Salud

Diabetes (IPS especializada)

Modelo orientado a la integración básico–especializada y a la gestión farmacoterapéutica de personas afiliadas a EPS SURA:

+26,000	47%	13%	57.3	COP 4,536
Personas atendidas	Control metabólico línea base (32%)	Reducción de obesidad	Tasa de hospitalización por cada 1,000 pacientes	Control metabólico millones en costos evitados para el asegurador

Crónicos (Riesgo Cardiovascular y multicomorbilidad) Seguros Voluntarios

Acompañamiento mediante grupos de cuidado para personas con alta carga de enfermedad:

+47,000	94%	95.6%	9.5%	COP 4,788
Personas acompañadas	Control de pacientes programa de hipertensión	Control de pacientes programa de diabetes	Tasa de hospitalización población externa (16.3%)	millones costos evitados

Programa Tiempo para Ti – Cáncer de mama (EPS)

35,793	< 7 días	6.6%	COP 17,648
Mujeres acompañadas	Diagnóstico patológico	Reducción estadíos avanzados	millones en costos evitados

Programa Cáncer de Cérvix (EPS)

15,442	Cumplimiento de metas de oportunidad de la Cuenta de Alto Costo
Mujeres atendidas	

ARL – Osteomuscular (mano, hombro, columna, cadera, rodilla y pie)

Atención integral con reincorporación temprana.

2.0 - 2.8	COP 966
Rango de reducción días incapacidad	millones en costos evitados

En 2025, operamos modelos de gestión enfocados en poblaciones y condiciones de alto impacto. El marco común combina segmentación poblacional, protocolos basados en evidencia, equipos multidisciplinarios y torres de control para monitoreo analítico y priorización de intervenciones, asegurando pertinencia clínica, continuidad del cuidado y uso eficiente de los recursos.

Salud Mental

Modelo orientado a reducir hospitalizaciones y siniestralidad asociada:

Tasa de hospitalización

1.72

Por cada 100 pacientes, frente a 3.94 en población no incluida.

Nota: Si bien las poblaciones no son epidemiológicamente comparables, el análisis constituye un referente descriptivo que sugiere una menor frecuencia de hospitalización en la población gestionada bajo el modelo, con impacto favorable en la sostenibilidad técnica del asegurador.

Programa Salud Mamaria (Seguros Voluntarios)

31,756

Pacientes acompañadas

42%

Cobertura de mamografía

93 %

Diagnóstico temprano

Salud en Casa

En 2025, Salud en Casa consolidó su operación como un componente central del modelo de cuidado, permitiendo ofrecer atención resolutive en el entorno del paciente y fortalecer la experiencia, la adherencia terapéutica y la seguridad clínica.

La atención en casa reduce riesgos asociados a la atención institucional, favorece la participación de la familia y mejora los desenlaces clínicos.

1.6 millones de atenciones

385,000

Impacto en personas

86% Atención domiciliaria

14% Programas ambulatorios especiales

Bebé Canguro

+8,000	COP 819	COP 149
Recién nacidos	millones en ahorros	millones en costos evitados

Protección Renal

+30,000	73%	COP 7,073	Reconocimiento de la Cuenta de Alto Costo
Pacientes	Sin progresión de estadio	millones en costos evitados	

VIH – Cuidado y Vida

+88.3%	78%	COP 6,178
Con TAR (Tratamiento Antirretroviral) efectiva	Con carga viral indetectable	millones en costos evitados

Turismo Médico SURA

Durante 2025 se consolidó una operación internacional estructurada, con atención de pacientes en servicios de alto valor: Operación 24/7 y modelo por paquetes, con proyección de expansión regional.

482

Pacientes internacionales

1,118 Atenciones



62% Ayudas diagnósticas

25% Consultas especializadas

13 % Chequeos médicos

Ayudas Diagnósticas SURA

Acceso oportuno y confiable



El acompañamiento especializado operó como un frente activo de gestión del riesgo:



Desafíos en la prestación de servicios de salud

- » La puesta en marcha del proyecto de Salud Animal marcó un hito en la diversificación del portafolio, con el inicio de operaciones en la sede Bivett Bello, Antioquia, y un plan de expansión de 18 laboratorios veterinarios en los próximos cinco años, ampliando el impacto del modelo más allá del ámbito humano.
- » **Escalabilidad de los modelos de gestión del riesgo:** ampliar cobertura y profundizar impacto clínico en cáncer, salud mental, crónicos, osteomuscular, enfermedad laboral y salud de la mujer, asegurando resultados medibles y reducción demostrable de hospitalizaciones y progresión de enfermedades.
- » **Transformación tecnológica y analítica:** profundizar la transformación digital, integrando analítica predictiva y automatización clínica.
- » **Seguridad y calidad técnica:** mantener excelencia técnica y seguridad del paciente en un contexto de mayor complejidad asistencial. Fortalecer cultura de reporte y avanzar hacia estándares superiores de acreditación y certificación, especialmente en imágenes, laboratorio y hospitalización domiciliaria.
- » **Talento humano en reconversión permanente:** desarrollar capacidades científicas y digitales en un contexto de nuevas exigencias operativas y regulatorias, garantizando productividad sin deteriorar experiencia ni calidad.

Metas

- » Incrementar penetración en Seguros Voluntarios y ARL.
- » Escalar modelos de gestión del riesgo con mayor impacto en hospitalizaciones evitadas y estadificación temprana en cáncer.
- » Consolidar interoperabilidad digital y analítica predictiva en toda la cadena de prestación.
- » Mejorar indicadores de seguridad asistencial y experiencia, recuperando niveles óptimos en canales digitales.
- » Profundizar compromisos ambientales mediante ecoeficiencia y economía circular.



Conoce nuestra alineación con el estándar SASB

Biociencias

Unidad de negocio basado en la cadena de valor de la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i) que tiene como verticales de negocio las ciencias ómicas, la investigación clínica y la aplicación de la inteligencia artificial en las imágenes médicas. Busca potenciar la forma como entregamos la oferta de salud a los grupos de interés haciendo realidad la medicina personalizada y transformando la gestión del riesgo en salud.

Áreas de gestión

- » Unidad de bioentendimiento
- » Unidad de investigación clínica
- » Desarrollo de nuevos negocios
- » Unidad de imágenes
- » Unidad de epidemiología y ciencia de datos



Desafíos

- » Despliegue de nuevos productos para medicina personalizada, incluyendo panel de cáncer y biopsia líquida.
- » Desarrollo de nuevos modelos de negocio:
 - » Modelos de inteligencia artificial en imágenes médicas (en fase de desarrollo)
 - » Nutrición personalizada
 - » Consultoría en servicios de salud
- » Retos asociados a la creación de mercado para modelos predictivos de cáncer de mama (en fase de lanzamiento) y de riesgo cardiovascular.

COP 45,193
millones
de ingresos

COP 6,720
millones
de utilidades

COP 3,041
millones de inversión
en proyectos estratégicos
e investigación propia

Destacamos

- » Obtención de grants de investigación por aproximadamente COP 5,310 millones.
- » Recursos asignados por MinCiencias, GP2 Foundation (en convenio con la Universidad de Antioquia), Ruta N y London North West University Healthcare NHS Trust.
- » Primer y segundo puesto en trabajos de investigación original en el Congreso Colombiano de Radiología.

EPS SURA

EPS SURA orienta su gestión a un modelo integral de riesgo en salud, alineado con la normativa vigente y diseñado para responder a las necesidades de la población en los distintos territorios. Este modelo articula de manera coherente la caracterización poblacional, el aseguramiento, la salud pública, la prestación de servicios, el talento humano, el financiamiento, la intersectorialidad y la gobernanza, con el propósito de garantizar un abordaje efectivo en la protección del derecho a la salud.

Distribución por regional de afiliados

Antioquia 3 millones	Norte 765 mil	Centro 594 mil
56.3%	14.1%	10.9%
Eje Cafetero 437 mil	Occidente 574 mil	
8.1%	10.6%	

Afiliados activos por régimen

5.42 millones de afiliados

4.57 millones de afiliados » Régimen contributivo

857,122 afiliados » Régimen subsidiado

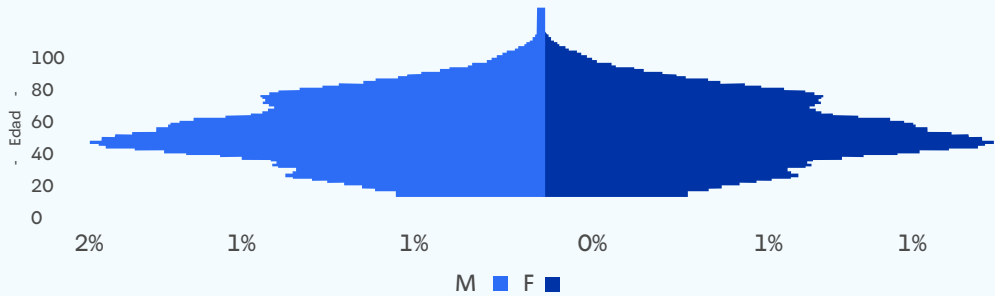
Ciclo de gestión del riesgo en salud por curso de vida



Población por grupos de edad

Afiliados

47.1% Hombres | 52.9% Mujeres | 44% Entre 19 y 44 años



Fuente: Tablero de afiliados. EPS SURA. 2025.

Índice de envejecimiento

Colombia: 93.9
EPS SURA: 108.3

289.7 personas de cada mil afiliados tienen alguna enfermedad de alto costo. Información de carga de enfermedades con corte a diciembre del 2025.

SURA está 14.4 puntos por encima del país, lo que representa una mayor carga futura de enfermedad.

El índice está medido como el número de personas con 60 años o más sobre personas menores de 15 años. Corte a diciembre de 2025.

Intervenciones en salud

Modelos, programas, rutas, estrategias o acciones enfocados en controlar o mitigar los riesgos en salud en las poblaciones priorizadas, rutas de intervención.

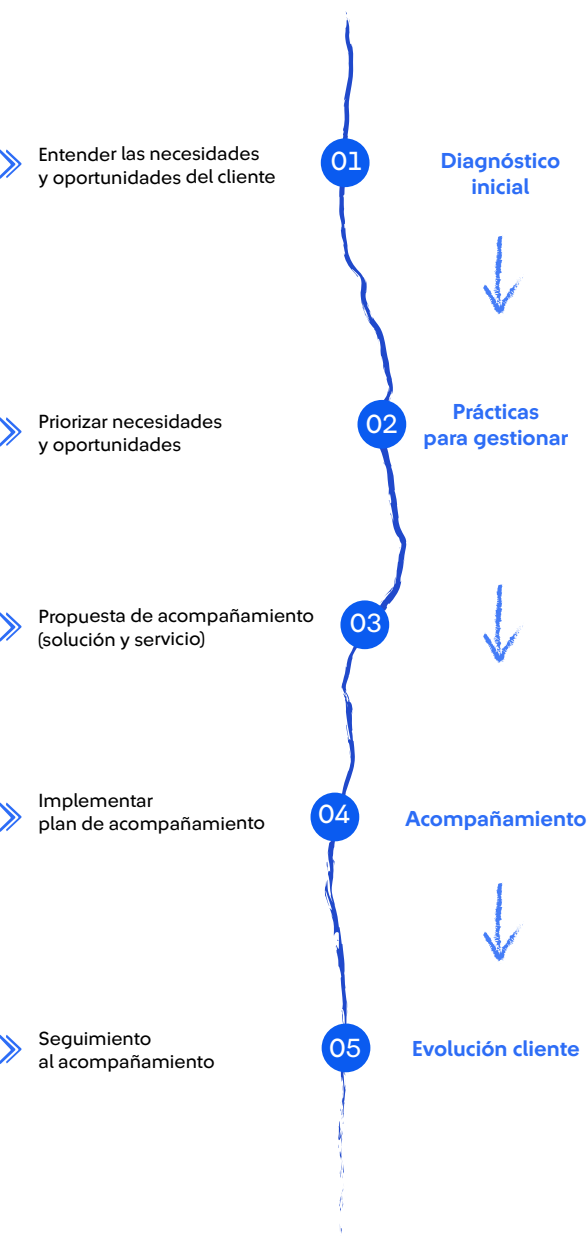
Segmento poblacional	Número intervenciones
Pacientes sanos	14
Población en riesgo	21
Pacientes enfermos	35
Total Intervenciones	70



Conoce más de la gestión de EPS

Empresas más Competitivas

Etapas del Programa de competitividad



Para responder a la diversidad empresarial del país, operamos bajo modelos de atención diferenciados, articulados y en constante evolución:

Modelo liviano, dirigido a micro y pequeñas empresas, enfocado en el cumplimiento de mínimos legales mediante autodiagnósticos, talleres grupales, recursos autogestionables y una asesoría final con un experto.

Modelo avanzado, orientado a medianas y grandes empresas, con diagnósticos y acompañamientos individuales según los frentes priorizados.

Modelo especializado, para grandes empresas priorizadas y corporativos, donde se profundiza en la evolución de prácticas mediante expertos y aliados especializados.

Evolucionamos en tres pilares:

- 1. Internacionalización:** acompañamos a las empresas en su expansión global, fortaleciendo la articulación con aliados clave para ampliar su alcance hacia nuevos sectores y niveles de madurez.
- 2. Desarrollo de prácticas empresariales:** fortalecemos prácticas empresariales (financieras y no financieras) de forma transversal, apoyadas en conocimiento técnico y un ecosistema de aliados.
- 3. Integración de servicios de gestión a las soluciones existentes:** fortalecemos la propuesta de valor al ampliar las capacidades de acompañamiento, diversificar las rutas de acceso y contribuir a la atracción, desarrollo y fidelización de las empresas, conectando las prácticas con una gestión integral de riesgos.

Competitividad: capacidad que se desarrolla de manera progresiva, a partir de la integración de coberturas, servicios de gestión y conocimiento técnico, alineados con los retos concretos de cada organización.

Programa de Competitividad en cifras

20,214	5,579	
Empresas acompañadas	Empresas evolucionando Índice de Competitividad	
Alcance y servicios		
27,563	11,135	60%
Servicios prestados Variación (+7.25 %)	Asesorías personalizada (40% del total)	Servicios via streaming

Contenidos, reconocimiento y nuevas soluciones

- » Dos ediciones de la Revista Empresas SURA.
- » Una nueva versión de Reconocimiento SURA, con 567 empresas postuladas, destacadas por prácticas en: talento humano, mercado, tecnología, medio ambiente, ciberseguridad.

Desarrollo de capacidades y nuevas iniciativas

- » La vertical ambiental duplicó sus atenciones, pasando de 532 en 2024 a 1,125 en 2025, e incorporó procesos de formación en:
 - » Acción climática
 - » Compras sostenibles
 - » Estrategia de sostenibilidad
 - » Debida diligencia
 - » Reportes GRI
- » Fortalecimiento de la eficiencia operativa mediante el uso de inteligencia artificial en el modelo liviano:
 - » Se triplicaron los usuarios que ingresan a la plataforma
 - » Se mejoró la experiencia de usuario (UX)
 - » 8% de las empresas inició el autodiagnóstico y, de estas, 40% lo completó

Desafíos

- Evolucionar el modelo de impacto, consolidando el programa como un modelo integral y predictivo a través de:
 - » Actualizar los indicadores para conectar madurez con siniestralidad y calidad del riesgo Incorporando métricas como sobrevivencia de Pymes a 5 años, capacidades financieras, talento humano y uso de beneficios.
 - » Ampliar el ciclo de vida del cliente, fortaleciendo un modelo operativo que permita transiciones naturales entre niveles de atención, aumente la adherencia y asegure un acompañamiento continuo.

Modelo liviano

Orientado a MiPymes amplió su cobertura

8,328

Empresas en 2025, variación (+5.79 %)

2024 | 7,872

Internacionalización

Modelo mixto que combina capacidades internas con aliados especializados como Globalista y Remo Group.

Empresas con modelos de internacionalización:

99 a 215, variación (+117.17 %)

Empresas que lograron internacionalizarse:

28 a 104 variación (+271.43 %)



Conoce Empresas SURA

ARL

Algunos de nuestros servicios:

Servicios de salud: Modelo de baja complejidad, programa de rehabilitación, atención en el exterior y atención en su empresa.

Servicios de prevención: Sistema de gestión, estilos de vida saludable, planes de educación centrados en gestión del riesgo laboral, prevención del riesgo biomecánico y planes de emergencia.



Conoce la ARL

Consultoría en Gestión del Riesgo - CGR

CGR es la unidad de negocio encargada de acompañar a las empresas en la gestión integral del riesgo, mediante servicios especializados que aportan a la productividad, la continuidad operativa y el desempeño empresarial. Su enfoque combina conocimiento técnico, tecnología y modelos de atención diferenciados para responder a la complejidad de los entornos organizacionales.

En 2025, se consolidó la gestión del riesgo como un habilitador de competitividad:

- » Modelos de acompañamiento híbridos, evaluaciones especializadas y mayor profundidad técnica.
- » Evolución del modelo operativo hacia un esquema más ágil y basado en datos, con el propósito de lograr eficiencias mediante automatización, digitalización y optimización de procesos.
- » Desarrollo de talento para abordar tendencias en: seguridad y salud en el trabajo, sostenibilidad legal, salud mental y riesgo eléctrico.
- » Integración de inteligencia artificial, analítica avanzada, automatización y plataformas autogestionables para aumentar la precisión diagnóstica, agilizar procesos y mejorar la experiencia tanto interna como de los clientes.

Metas

- » Atender más de 28,000 empresas bajo modelos integrales de gestión del riesgo.
- » Priorizar riesgos emergentes con enfoque técnico y multicompetencia.
- » Profundizar la digitalización mediante simuladores, herramientas low-code y mayor omnicanalidad.
- » Escalar a nivel nacional los servicios de salud mental.
- » Avanzar en la internacionalización del portafolio, adaptándolo a los mercados.

Destacamos

Alcance e impacto general



Gestión del conocimiento y talento humano

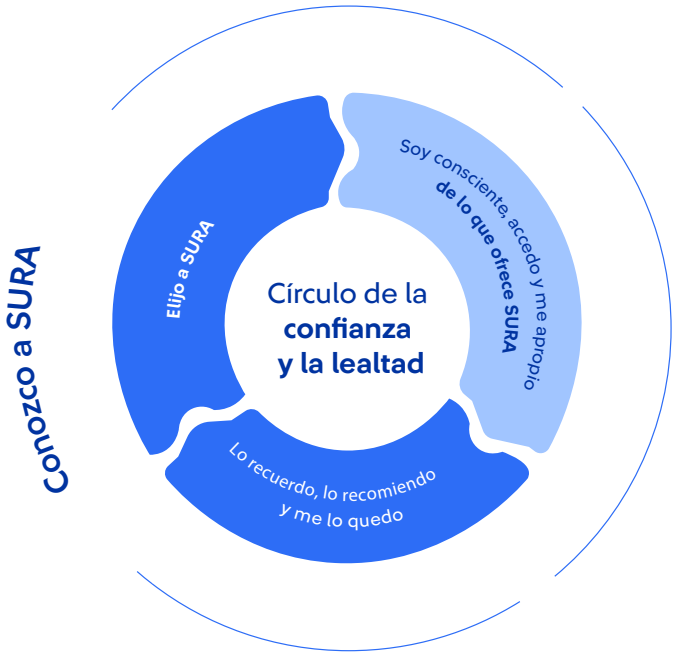


Gestión del riesgo y productividad

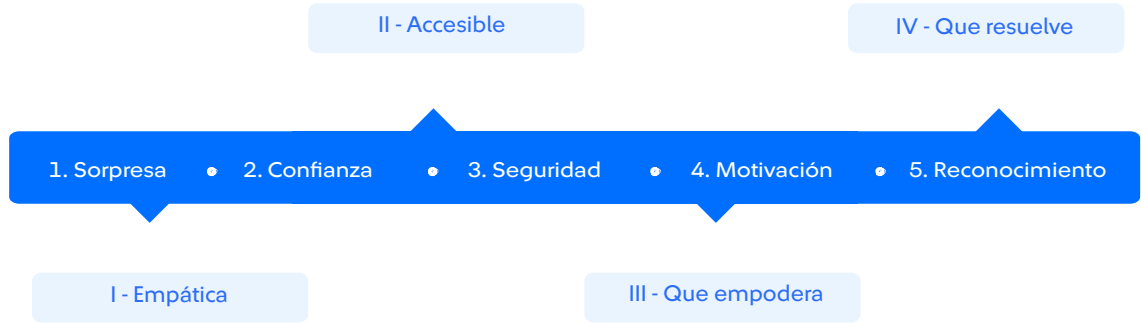


Lealtad, satisfacción y recomendación

La experiencia es lo que viven las personas y las empresas en todas las interacciones con SURA, donde se activan algunos de los sentidos, en cualquier momento, desde cualquier lugar y por cualquier canal; antes de estar, cuando está y cuando se retira por algún motivo.



Toda experiencia SURA responde a cuatro atributos que permiten el buen relacionamiento con el actor que la recibe. Estos atributos se perciben en cada uno de los momentos del camino Vivir a SURA.



Los atributos de marca deben estar presentes en cada contacto y verse reflejados en el modelo de servicio, en las soluciones, las comunicaciones y en el actuar de las personas.

Nuestra marca es la expresión del valor que entregamos a las personas.

- » Empática
 - » Dinámica
 - » Experta
 - » Integral
- » Habilitadora
 - » Confiable
 - » Latina



Experiencia de Cliente

Las mediciones de experiencia constituyen una fuente para entender cómo nos perciben los clientes y cómo viven su interacción con la marca.

¿Qué buscamos?

- » Medir la experiencia de los clientes de forma integral.
- » Reconocer lo que hacemos bien y detectar oportunidades de mejora.
- » Avanzar en la fidelización mediante el entendimiento de las necesidades del cliente.
- » Detectar de forma inmediata la insatisfacción y establecer acciones de mejora.

Desafíos

- » Evolucionar los procesos para que sean ágiles, claros y eficientes de cara al cliente.
- » Correlacionar otras fuentes de información que permitan generar nuevos hallazgos y, a partir de ellos, movilizar transformaciones en los procesos y en los servicios.
- » Aprovechar nuevas tecnologías para movilizar la experiencia y poner en valor los altos volúmenes de datos cualitativos y no estructurados que se generan.

Los clientes valoran la atención oportuna, la calidad del servicio, el profesionalismo de los colaboradores y la confianza y respaldo que les genera SURA, reforzando una percepción positiva y consistente de la experiencia.

Medimos tres indicadores clave: Satisfacción, Nivel de Esfuerzo y NPS.

Satisfacción

Satisfacción Clientes	2024	2025
Seguros SURA Colombia	4.38	4.49
Seguros Generales y de Vida	4.42	4.49
ARL	4.36	4.37
EPS	4.3	4.31
Prestación	4.61	4.60

Escala de 1 a 5, siendo 5 totalmente satisfecho y 1 totalmente insatisfecho.

Recomendación

NPS-Clientes	2024	2025
Seguros SURA Colombia*	59.3	71.53
Seguros Generales y de Vida	74.21	71.53
ARL	54.43	58.54
EPS	58.28	59.58
Prestación	73.25	75.68

El NPS mide la posibilidad de que un cliente nos recomiende, y se calcula en una escala de 1 a 100.
*No incluye EPS.

Nivel de esfuerzo

Nivel de esfuerzo	2024	2025
Seguros SURA Colombia	1.86	1.73
Seguros Generales y de Vida	1.84	1.73
ARL	1.88	1.82
EPS	1.90	1.84

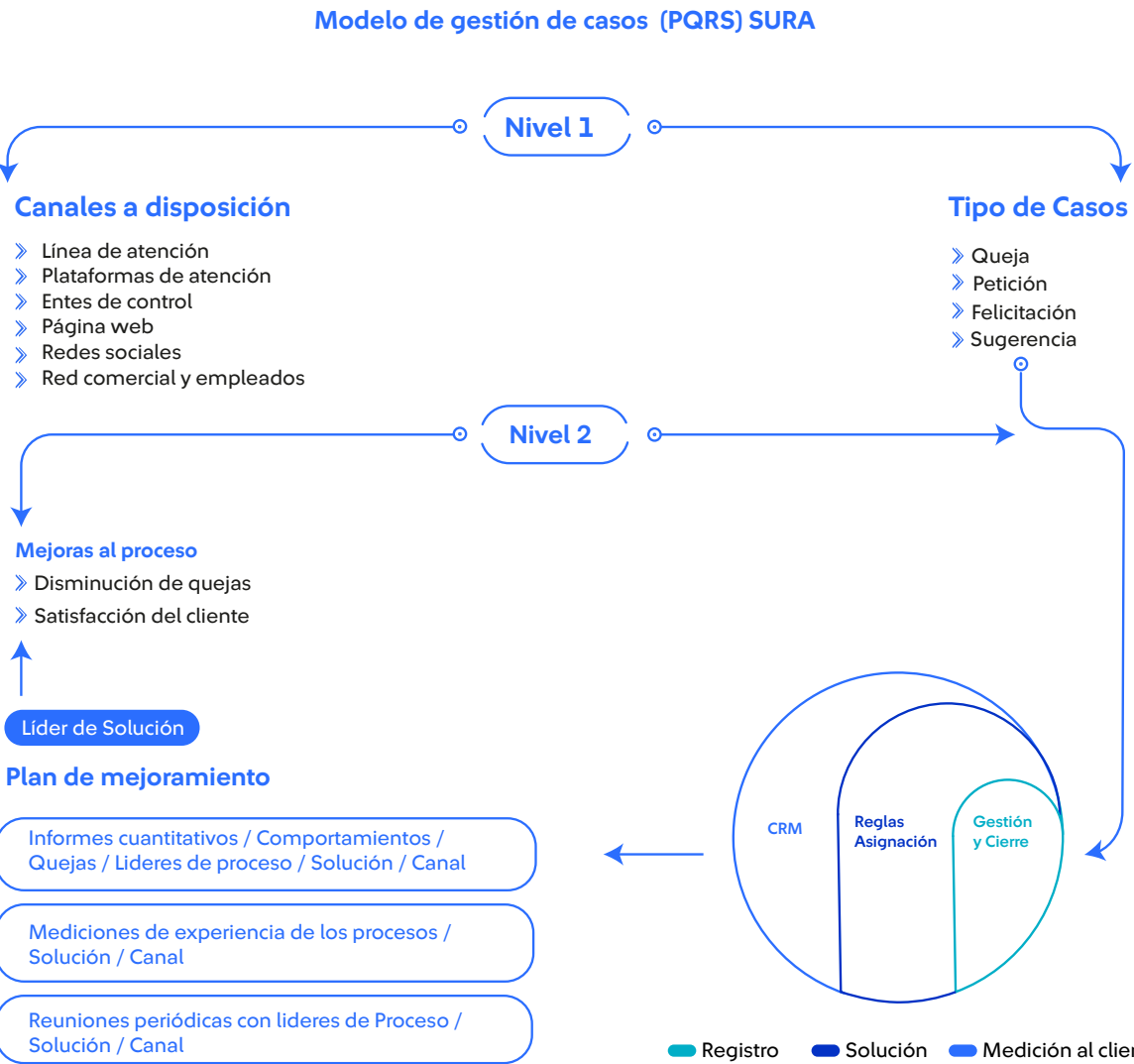
En una escala de 1 a 5, siendo 1 muy fácil y 5 muy difícil. Qué tan fácil o difícil fue recibir / acceder al servicio.

Atención de quejas y reclamaciones

GRI (2-25) (2-26)

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) constituye un pilar para la gestión integral de la experiencia del cliente y para el cumplimiento normativo en todas las Compañías. Este modelo define, documenta y asegura la aplicación consistente de políticas y procedimientos a lo largo de cada una de sus etapas, garantizando la trazabilidad, la transparencia y la alineación con los estándares de calidad y de gestión del servicio.

Disponemos diversos mecanismos para que los clientes y demás grupos de interés soliciten asesoramiento, planteen inquietudes y expresen inconformidades relacionadas con productos, servicios y la aplicación de las políticas corporativas, garantizando el acceso oportuno y la agilidad en la respuesta.



(FN-IN-270a.2)

→ 28,055

Quejas asociadas a seguros generales (incluye SOAT) y seguros de vida (no incluye ARL)

→ 5,720

Reclamaciones presentadas durante el período

→ 4.91

Ratio de quejas por reclamaciones realizadas

Lectura del indicador: el resultado refleja un nivel bajo y controlado de inconformidades en relación con el volumen de reclamaciones gestionadas.

2.33

millones PQRS
2024 | 2.40 mill

822,961

Quejas atendidas

92%

Correspondieron a EPS SURA, con un tiempo promedio de respuesta de 10 días

68%

Peticiones y quejas se resolvieron dentro de los tiempos establecidos

Estos resultados evidencian el papel del proceso de PQRS como un mecanismo de gestión de riesgos operativos y reputacionales, así como un instrumento fundamental para identificar, oportunidades de mejora y reforzar la confianza y experiencia de los clientes.

Voz del cliente
y reconocimiento a la gestión



8,325

Felicitaciones recibidas por parte de los clientes

Casos cerrados oportunamente

	2024	Oportunidad 2024	2025	Oportunidad 2025 (Meta 90%)
*Seguros SURA Colombia	1.160,621	74.6%	1.081,545	68.30%
EPS	709,359	66.6%	643,514	57.30%
ARL	190,077	94.2%	182,782	94.20%
Seguros	261,185	90.5%	255,249	96.00%
SOAT	11,383	97.3%	9,721	96.80%
IPS	16,564	74.0%	10,036	83.30%
Ayudas Diagnósticas	7,840	80.0%	8,064	83.00%

*Incluye EPS, ARL y Seguros

(GRI 417-2)

Durante 2025 no se identificaron casos de incumplimiento de la normativa relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios que hubieran derivado en multas o sanciones. En el marco de los códigos voluntarios, se identificó una causal asociada a insatisfacción en el proceso de compra a través de la página web de SOAT, para la cual se registraron 25 casos resueltos a favor del cliente, evidenciando una reducción del 56.9% frente a 2024.

(GRI 417-3)

Durante 2025 se registraron 34 casos relacionados con comunicaciones de marketing, lo que representa una disminución del 38% en comparación con 2024, sin que se hayan presentado multas o sanciones. Este comportamiento evidencia avances en la gestión de contenidos y en la alineación de las prácticas de comunicación con los principios de claridad y transparencia.

Protección al Consumidor Financiero

La figura del Defensor del Consumidor Financiero opera como un mecanismo independiente y autónomo orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, atendiendo de manera gratuita y oportuna los requerimientos presentados por clientes y no clientes.

En 2025, el Defensor del Consumidor Financiero recibió 2,740 quejas, lo que representa un incremento del 297% frente a las 690 registradas en 2024. Este incremento está asociado principalmente al fortalecimiento de la comunicación del canal, lo que permitió una mayor visibilidad y acceso para los clientes. Es relevante destacar que el 83% de los casos correspondió a solicitudes de aclaración, lo que evidencia un interés predominante por obtener información y orientación, más que por manifestar inconformidades sustanciales, reafirmando el compromiso de la Compañía con la transparencia, la educación financiera y la mejora continua.

Defensora del Consumidor Financiero
para las Compañías de Seguros SURA Colombia

» Laura Restrepo Madrid
Abogada | Principal

» Liliana Otero Álvarez
Abogada | Suplente

Defensor del consumidor financiero



Asociaciones de usuarios

26

Asociaciones de usuarios

21

Miembros

12

en EPS

145

Miembros

10

IPS SURA

56

Miembros activos en Ayudas Diagnósticas e IPS

4

Ayudas Diagnósticas

EPS SURA

- » Espacios para la identificación temprana de barreras en la atención, especialmente en medicamentos y autorizaciones.
- » Fortalecimiento de la transparencia en la gestión institucional.
- » Mayor participación de los usuarios en el seguimiento de compromisos y control social.
- » Articulación con la red de prestadores y desarrollo de estrategias de educación al afiliado.

IPS SURA y Ayudas Diagnósticas

- » Avance en la implementación de la Política de Participación Social en Salud.
- » Convocatoria territorial para fortalecimiento del acceso y la participación informada de los usuarios.
- » Divulgación en sedes y comunicación directa con personas interesadas.
- » Programación y seguimiento a las acciones de la Política, asegurando trazabilidad y cumplimiento normativo.
- » Espacios educativos orientados al autocuidado, la promoción de la salud y el ejercicio de los derechos en salud.



04

Crear, desarrollar
y rentabilizar mercados,
segmentos, soluciones
y canales

Nuestros Clientes

2025	2025	2025	2025
Cliente empresa	715	8,544	279,631
288,890	Corporativo	Grandes empresas	MiPymes
Variación: 3.28%	Variación: -2.45%	Variación: -3.61%	Variación: 3.52%
2025	2025	13.2	
Cliente persona	Cliente independiente	millones de clientes cuentan con alguna vinculación en las soluciones ofrecidas	
11.890,277	1.058,863		
Variación: -3.94%	Variación: 5.58%		

Participación de Mercado

- » Seguros Generales + Seguros de Vida (con Seguridad Social)
- » Seguros Generales + Seguros de Vida (sin Seguridad Social) + ARL
- » Seguros Generales + Seguros de Vida (sin Seguridad Social)
- » Seguros Generales
- » Seguros de Vida (con Seguridad Social)
- » Seguros de Vida (sin Seguridad Social) + ARL
- » Seguros de Vida (sin Seguridad Social)
- » ARL primas emitidas
- » EPS Afiliados compensados

2024	2025
21.2%	20.6%
26.1%	25.7%
23.9%	23.6%
15.6%	14.5%
25.2%	24.6%
37.2%	36.7%
37.2%	36.8%
37.2%	36.3%
19.4%	19.6%



Seguros Vida y Generales
6.37 millones asegurados



ARL
4.99 millones asegurados



EPS
5.58 millones asegurados

Canales de distribución

Consolidamos una arquitectura multicanal (intermediados, directos y afinidad) diseñada para optimizar el acceso al mercado, especializar las propuestas de valor y asegurar que cada canal cumpliera un rol diferenciado y complementario.

El desempeño de los canales y sus planes de desarrollo permiten cumplir las metas trazadas por la Compañía, entendiendo que cada uno de ellos desde su diseño tiene un segmento de clientes al cual llegar de manera más cercana y de esta forma resolver sus necesidades y optimizar sus oportunidades.

Transaccionales y masivos

- » Bancaseguros
- » Digital
- » Retail
- » Affinity
- » Plataforma EPS

Relacionales y a la medida

- » Asesores
- » Protección
- » Corredores
- » Intermediarios
- » Promotoras
- » Agencias

Medios de venta

Mecanismo o herramienta para vender o apoyar el proceso de uno o varios canales para hacer la colocación del seguro al cliente.

Televentas

- » Asesores
- » Bancaseguros
- » Digital
- » Affinity Retail

Digital

- » Asesores
- » Retail
- » Bancaseguros

Beneficios en sitio de trabajo

- » Asesores
- » Corredores

COP 10.70

Billones

Ingresos EPS

COP 2.96

Billones

Ingresos ARL

COP 9.73

Billones

Ingresos Seguros voluntarios

Ingresos por canal

COP 12,67

mil millones
Canal Protección

COP 5.51

Billones
Canal Asesores

COP 21.18

millones
Canal Directo
No Digital y Televentas

COP 33.15

mil millones
Canal Affinity

Participación en primas

COP 7.32

Billones
Intermediarios

COP 2.18

Billones
Afinidad

Desafíos

En 2026, Seguros SURA Colombia orientará su gestión hacia la profundización de la estrategia multicanal, consolidando el rol, vocación y especialización de sus canales de distribución para responder a un entorno competitivo, exigente y de alta velocidad de cambio. El año presenta tres ejes críticos de gestión: productividad, diversificación y eficiencia operativa.

Se profundizará en productividad comercial, activación de asesores y uso de inteligencia artificial, especialmente para auditoría de llamadas y venta por WhatsApp. El Gobierno de Gestión de Cliente permitirá mejorar efectividad, priorizar prospectos y fortalecer la convergencia entre canales.

COP 141,52

mil millones
Canal Directo
Digital

COP 1.80

Billones
Canal Corredores
y Corporativo
Gran Empresa

COP 2.06

Billones
Canal
Bancaseguros

COP 91.33

millones
Canal Retail

COP 197,093

millones
Directo

COP 9.70

Billones
Total

Portafolio que responde a las dinámicas del mercado

A continuación, presentamos algunos resultados de nuestros negocios, que dan cuenta del cumplimiento de los objetivos definidos por la Compañía. Estos resultados reflejan el desempeño de las principales soluciones, en el marco de la gestión que acompañó a los clientes frente a sus riesgos.

Competitividad

Soluciones

- » Responsabilidad Civil
 - » Transporte
 - » Propiedad
 - » Agropecuario
 - » Construcción e Ingeniería
 - » Ambientales
- » Cumplimiento
 - » Arrendamiento
 - » Hogar
 - » Cyber
 - » Programas internacionales
clientes con operación
multilatina

98.8%

Cumplimiento de primas frente a presupuesto, equivalente a COP 1.9 billones

87.4%

Resultado técnico de cumplimiento frente al presupuesto, equivalente a COP 181,400 millones

Vida individual y vida grupo

Soluciones

- » Vida Grupo
- » Vida Individual
- » Accidentes Personales Rentas temporales (seguro de pensión y educación)
- » Rentas Vitalicias y Seguro Previsional

4.3%

Crecimiento consolidado

COP 2.61 billones

Producción de primas

96.6%

Cumplimiento de la meta

Desempeño por línea:

5%

Crecimiento
Vida Individual

3%

Crecimiento
Vida Grupo

21%

Crecimiento Rentas Voluntarias

COP 229,124

millones
Resultado técnico
consolidado

88.20%

Cumplimiento frente al presupuesto

Salud (Seguros Voluntarios)

Soluciones

- Pólizas

 - » Evolucionadora
 - » Clásico
 - » Global
- Planes

 - » Salud para Ti
 - » Salud a tu Alcance
 - » Salud para Dos
 - » Salud para Todos

COP 3.50

billones

Primas emitidas

COP 3.08

billones

Tradicional

COP 0.42

billones

Segmento Planes

Cumplimiento de primas vs. presupuesto

100%

Tasa de cancelación promedio mensual

1.87%

Tradicional

2.76%

Planes

Resultado técnico

80%

Cumplimiento global frente al presupuesto.

47.6%

Cumplimiento del RT en segmento tradicional, afectado por mayor frecuencia en coberturas ambulatorias y mayor severidad en hospitalarias.

191.5%

Cumplimiento del Resultado Técnico (RT) Segmento Planes, compensando de manera relevante el desempeño del segmento tradicional.

Operaciones

7.1

millones de autorizaciones gestionadas, con 97% de oportunidad.

Movilidad

Soluciones

- Pólizas

 - » Seguro de Autos
 - » Seguro de Motos
 - » Seguros de Bicis y Patines
 - » Seguros de Viaje
 - » Seguro Obligatorio (SOAT)
- Planes

 - » Plan Utilitarios y Pesados
 - » Plan Muévete Libre

Desempeño técnico

56.50%

Siniestralidad

14.12%

Resultado técnico

- » Cobertura asistencial Pequeños Eventos
- » Fortalecimiento del portafolio de motos
- » Vehículos eléctricos e híbridos
- » Flotas operativas y vehículos de trabajo

El modelo de gestión se soporta en un ecosistema de prestación que integra talento humano especializado, red propia, redes aliadas, plataformas tecnológicas, canales de atención y mecanismos de monitoreo.

Servicios de asistencia:

- » Envío de grúas
 - » Reparaciones en el hogar
- » Orientación médica telefónica
 - » Apoyo emocional
- » Acompañamiento jurídico
 - » Otros

Servicios de asistencia a nivel nacional.

442,820

403,621 (91.1%)

Servicios gestionados bajo operación directa

39,199 (8.9%)

Servicios prestados a través de redes aliadas

Esta distribución refleja un modelo con alto grado de control operativo directo, complementado por redes aliadas que amplían la cobertura y la capacidad de atención en soluciones específicas.

Soluciones Ambientales y Sociales

GRI (3-3) (203-2)

Contamos con un portafolio de soluciones ambientales y sociales diseñado para ampliar el alcance del aseguramiento y acompañar a clientes y empresas en sus procesos de transición y transformación. Estas soluciones buscan facilitar el acceso al aseguramiento a poblaciones históricamente desatendidas y acompañar la gestión de riesgos e impactos ambientales y sociales, apalancando proyectos con impacto positivo en los territorios.

En 2025 trabajamos en la definición de nuestra Taxonomía de Seguros Sostenibles, alineada con la Taxonomía Verde de Colombia y con estándares e índices internacionales como SASB y GRI. Este ejercicio permitió establecer un marco común para clasificar las soluciones y seguros con componentes ambientales, sociales y de gobernanza, y contar con criterios claros para su identificación, marcación y seguimiento.

A partir de esta taxonomía, se busca fortalecer la gestión de aquellos productos que aseguran riesgos, gestionan impactos o habilitan comportamientos asociados a la sostenibilidad, así como mejorar la trazabilidad y la medición de su contribución desde una perspectiva integral que combina desempeño financiero, impacto y buen gobierno.

Soluciones identificadas según la Taxonomía de Seguro Sostenible

Como resultado de este ejercicio, se identificaron 20 soluciones que cumplen con los criterios definidos que serán reportadas a partir del período 2026:

Dimensión ambiental	Dimensión social	Dimensión de gobernanza
» Eficiencia energética » Construcción sostenible » Energías renovables » Responsabilidad civil ambiental » Movilidad eléctrica e híbrida » Bicicletas y patinetas	» Asegura tu negocio » Distribución urbana » Agro protegido » Seguro integral por trayectos » Motos para todos » RC Familiar » Salud para ti » Salud para dos » Salud a tu alcance / Ambulatorios » Asegura tu talento	» D&O* » Protección legal » Protección digital empresas » Arrendamiento (beneficios sostenibilidad)

*Para las soluciones de D&O y Arrendamiento, al cierre de 2025 se definieron beneficios asociados a buenas prácticas de gobernanza y construcción sostenible, respectivamente, los cuales serán impulsados comercialmente a partir de 2026.

Tenemos 8 seguros en ruta de diseño articulados con los criterios definidos en la Taxonomía de Seguro Sostenible:

- » Seguro del agua
 - » Seguro de bonos de carbono
 - » Seguro de bancos de hábitat
- » Protección legal
 - » Agro protegido
 - » Asegura tu negocio
- » Asegura tu talento
 - » Salud para ti

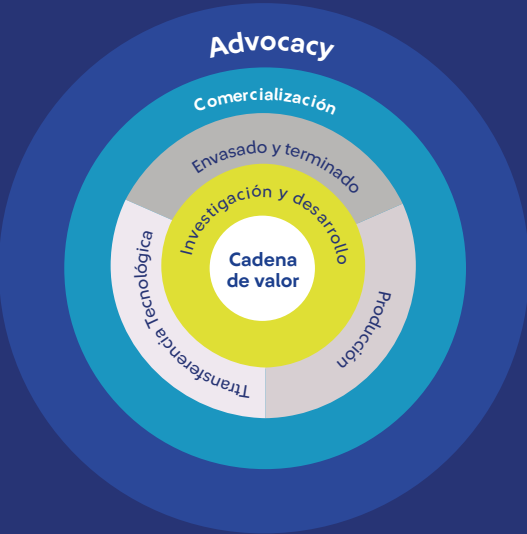
VaxThera

Compañía colombiana de biotecnología que desarrolla productos y servicios que le aportan a la soberanía sanitaria de Colombia y la región impactando positivamente la salud de las personas.

¿Por qué VaxThera?

- » Fortalecer las capacidades locales en materia de ciencia, tecnología e innovación aportando a la reindustrialización del sector salud en el país.
- » Prevenir enfermedades infecciosas y tropicales desatendidas seguirán afectando nuestra región.
- » Eliminar las dudas y la desinformación, para establecer con éxito programas de prevención e inmunización.
- » Generar infraestructura para desarrollar nuevas vacunas con tecnología de última generación.

¿Qué hacemos?



¿Por qué Colombia?

- » Gran oportunidad para el desarrollo de vacunas.
- » Gobierno y sector privado interesado.
- » Ubicación geográfica estratégica.

¿Cuáles son los beneficios de la vacunación?

- » Evita costos médicos y enfermedades.
- » Reduce el impacto en la salud pública y en la economía.
- » Aumento del desarrollo cognitivo, logros educativos, productividad laboral, ingresos, ahorro e inversión de las personas.

Plataforma biofarmacéutica orientada al desarrollo, producción y acceso a vacunas y biológicos, con el propósito de fortalecer la soberanía sanitaria, la preparación frente a emergencias en salud y el acceso oportuno a soluciones críticas para la población. Nuestro rol se centra en proteger la salud pública mediante capacidades científicas, productivas y regulatorias que permitan responder de manera confiable a las necesidades del sistema de salud en Colombia y la región.

(GRI 2-7)

54.75%

Talento joven
(menores de 35 años)

» 12

Investigadores

» COP 86.5 millones

Inversión en formación



» 46% mujeres

» 54% hombres

Destacamos

- » Firma de convenio marco de cooperación CM.INS-001-2025, entre Ministerio Salud, Instituto Nacional de Salud y VaxThera.
- » Certificación por parte de INVIMA acondicionamiento secundario: se obtuvo la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura por parte del INVIMA para el proceso de acondicionamiento secundario, validando la idoneidad de las instalaciones, equipos, procedimientos y controles asociados al empaque, etiquetado y encartonado de productos biotecnológicos.
- » Inicio vacunación de VPH, Neumococo e Influenza en el proyecto de póliza de Salud, póliza de Vida, Talento Humano de SURA.
- » Reconocimiento en Premios de innovación Connect, segundo puesto, startup más innovadora.
- » VaxThera Zona Franca, obtuvo la certificación LEED Gold, lo cual reconoce que las instalaciones destacan por su impacto en términos de eficiencia energética, ahorro de agua y materiales sostenibles en sus operaciones.
- » Obtención de certificado de patente de UniVax en Europa.

Desafíos

- » Gestionar recursos financieros para el desarrollo clínico del portafolio estratégico de VaxThera, a través de la postulación a tres grants subvención y la búsqueda de alianzas estratégicas.
- » Establecer un modelo que permita la implementación de la estrategia Integrada de Desarrollo Clínico, que habilite la traslación efectiva y de bajo riesgo a estudios clínicos.
- » Implementar el modelo operativo de la Estrategia Integrada de Desarrollo en dos candidatos vacunales líderes, priorizados por la Compañía.
- » Demostrar madurez operativa integrando la calidad como una capacidad transversal, asegurando confianza regulatoria, solidez en la manufactura y fiabilidad institucional.
- » Alcanzar un cumplimiento superior a 95% en entrenamientos obligatorios regulatorios y de calidad.



05

**Desarrollar integralmente
el talento humano**

Fidelizar, desarrollar y atraer personas y equipos capaces, diversos, competentes y comprometidos.

Aprendizaje organizacional

GRI (404-1) (404-2)

Facilitar aprendizajes que potencien el conocimiento, las competencias y habilidades de las personas, para la adopción, apropiación y resignificación del rol, la transformación de procesos y el desarrollo de los negocios.

En nuestra visión del aprendizaje, reconocemos que en un entorno que cambia rápidamente, el aprendizaje continuo es una competencia esencial para mantenerse empleables y responder a los desafíos del entorno. Es un proceso propio, consciente, cotidiano, que se potencia en lo colectivo, y en que las personas tienen diferentes estilos, intereses y objetivos.

Aprendemos en todo momento y en todo lugar, y la forma en la que aprendemos influye en la forma en la que trabajamos, colaboramos y aportamos valor.



La Ruta de Aprendizaje, integra todas las experiencias de aprendizaje y orienta frente a las prioridades de conocimientos y competencias en las que se deben enfocar los colaboradores para mantener y mejorar su desempeño de su rol y responsabilidades.

Contamos con la plataforma Vivir el Aprendizaje, en la que las personas acceden permanentemente a contenidos virtuales alrededor de diferentes temas.

Destacamos

- » El **97%** de los asesores dependientes e independientes, gerentes y directores de promotoras y agencias, cumplieron con la Certificación o recertificación de Idoneidad, dando **cumplimiento a la Circular 050** de 2015, de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).
- » Contamos con **9 convenios marco** con la academia, 5 convenios de docencia - servicio, y **11 convenios de descuento** para empleados y sus familias.
- » 815 estudiantes de 66 universidades participaron en las diferentes modalidades de pasantías académicas con las que contamos; y **546 estudiantes de programas de formación profesional** en áreas de la salud, hicieron rotación en sedes de SURA.
- » **8,541 personas** participaron en acciones del plan propuesto en la Estrategia de Servicio (59% de las personas en roles priorizados).
- » 8,108 personas participaron en **más de 180 experiencias de Agenda Abierta**, estrategia que facilita el acceso a experiencias de aprendizaje en diferentes temas y formatos que favorecen el desarrollo de objetivos de autoaprendizaje.
- » Se configuraron **2 semilleros** especializados de talento, en suscripción y actuaría. 499 personas hacen parte de estos semilleros.
- » **11,651 empleados y asesores** (61.4%), definieron objetivos y acciones y avanzaron en su Plan de Logros y Aprendizajes.
- » **El 87%** de los empleados y asesores cumplieron con las **formaciones regulatorias** requeridas. La cobertura de la formación técnica regulatoria en los equipos asistenciales en salud fue del **94.78%**.

Metas 2026

- | **90%** Empleados definen y avanzan en su plan de logros y aprendizajes.
- | **95%** Personas están al día con las acciones regulatorias y legales de la Compañía.
- | **75%** Líderes desarrollan acciones de autodesarrollo y acompañamiento de sus equipos.
- | **40%** Talento resignifica su rol a partir del uso de tecnologías digitales.

Las personas dedicaron en promedio **33.52 horas laborales** y **26.59 horas no laborales** a experiencias de aprendizaje.

Gestión del desempeño

(GRI 404-3)

Entendemos el direccionamiento estratégico como un proceso permanente para promover el entendimiento compartido, la alineación y medición coordinada que permite a los equipos y las personas que constituimos la organización comprender que lo que hacemos está al servicio de la estrategia.

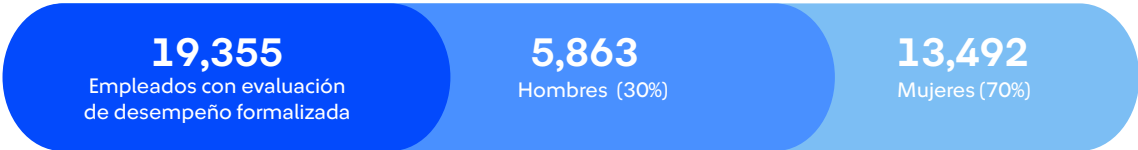
Mecanismos disponibles para promover la apropiación de la estrategia:

- Gira de direccionamiento estratégico
- Sistema de información del desempeño organizacional
- Conversaciones periódicas con el comité directivo para reconocer el avance en las prioridades estratégicas
- Micro certificación en la estrategia organizacional disponible en la plataforma de aprendizaje

Medición anual con seguimientos trimestrales

Entendemos la gestión del desempeño como un habilitador para el desarrollo y aprendizaje de los empleados, la consolidación de capacidades organizacionales y el cumplimiento de los propósitos de la Compañía.

Promovemos un modelo de evaluación fundamentado en el diálogo permanente entre líderes y equipos, que integra la definición de objetivos (colectivos e individuales), métricas, entregables y resultados esperados por tipo de rol y para cada persona, así como el seguimiento, evaluación del cumplimiento y cierre formal. Buscamos favorecer la disciplina organizacional y que cada empleado participe activamente, se implique y comprenda cómo desde su rol, en su trabajo cotidiano aporta a la materialización de la estrategia.



*En 2025 se excluyeron de esta medición empleados con antigüedad inferior a 3 meses, aprendices y practicantes, incluye asesores independientes.

- Esquema de medición diferenciado por tipo de cargo y rol que reconoce metas compartidas e individuales, así como focos de gestión priorizados en la organización (eficiencia, cumplimiento normativo, servicio - experiencia del cliente entre otros).
- Incluye el cumplimiento individual de la Ruta de Aprendizaje (diseñada por tipo de rol, para impulsar el desarrollo de conocimientos, competencias y habilidades).

Además de la definición y seguimiento al desempeño individual, la Compañía habilita programas de aprendizaje y evaluaciones multidimensionales.

En 2025 el 98% de los empleados participaron en la evaluación de competencias - evaluación multidimensional 360°, enfoque colaborativo.

Escuchamos la experiencia del empleado

La gestión de la experiencia del empleado se orienta a promover el bienestar integral de las personas, mediante la prevención de riesgos, el fortalecimiento de hábitos saludables, el acompañamiento individual y la gestión de casos, el desarrollo del talento y la oferta de beneficios, entre otras acciones orientadas al cuidado de las personas.

La experiencia del empleado se gestiona de forma articulada a través de cinco ejes:

- Liderazgo
- Entorno laboral saludable
- Modelos de trabajo
- Gestión del desempeño
- Aprendizaje y desarrollo

Herramientas de medición:

- Encuesta de Experiencia del Empleado (anual)
- Medición de Aporte del Líder
- Valoración de competencias
- Encuesta de Factores Psicosociales (bienal)

Temáticas evaluadas:

- Comunicación
- Liderazgo
- Cultura
- Confianza
- Clima organizacional

Encuesta de Experiencia del Empleado

92% → 2024 | 93% → 2025

Durante 2025 fortalecimos iniciativas orientadas a consolidar una cultura centrada en las personas, la conexión con el propósito y el bienestar integral. Estos esfuerzos se reflejaron tanto en los resultados de la Encuesta de Experiencia del Empleado como en la participación de los colaboradores en programas de acompañamiento, promoción y prevención en salud y bienestar.

Destacamos

- Estrategia de articulación de encuestas de Talento Humano.
- Dentro del bienestar integral continuamos con la oferta de programas de salud mental y física.
- Acompañamiento más oportuno en los casos de riesgo público.
- Identificación de oportunidades de mejora en los espacios de escucha de equipos, que derivaron en planes de trabajo en liderazgo, comunicación y claridad frente a procesos de talento humano.

Estas prácticas contribuyeron directamente al incremento en la percepción de confianza, apoyo y sentido de pertenencia.

Desafíos

- Potenciar la visibilidad y apropiación de la Propuesta de Valor al Empleado, promoviendo conversaciones que refuercen la conexión de las personas con lo que la Compañía ofrece.
- Integrar y unificar las métricas de Talento Humano con apoyo de inteligencia artificial, para identificar alertas tempranas y prevenir situaciones críticas.
- Fortalecer la atracción y selección de talento coherente con las competencias y el enfoque de servicio promovido por la estrategia “El servicio parte de ti”.
- Evolucionar hacia una experiencia del empleado más segmentada, que responda a las necesidades específicas de los distintos públicos de la organización.

Entorno laboral saludable

GRI (3-3) (403-1) (403-8) (403-9) (403-10)

La gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se desarrolla a través del SG-SST, con cobertura del 100% de los empleados directos, bajo un enfoque preventivo, de gestión del riesgo y mejora continua, en cumplimiento de la normativa vigente. El sistema articula la identificación y evaluación de peligros, el control del riesgo, el acompañamiento en salud, la participación de los trabajadores y el seguimiento a resultados.

La información derivada de incidentes, accidentes, enfermedades laborales, evaluaciones médicas y espacios de participación es analizada de manera sistemática para definir acciones correctivas y preventivas, socializar aprendizajes y fortalecer una cultura preventiva en toda la organización.

Dimensiones y mecanismos de gestión

Gestión del riesgo:

Identificación y evaluación de peligros, con participación de trabajadores, SST y ARL, y actualización ante cambios relevantes.

Servicios de salud en el trabajo:

Diagnósticos ocupacionales, acompañamiento clínico, reincorporación laboral y programas preventivos.

Participación y consulta:

Comités formales y canales permanentes de comunicación y escucha.

Investigación de accidentes:

Análisis estructurado de causas y definición de acciones correctivas, con trazabilidad, seguimiento y cierre oportuno.

Formación:

Desarrollo de capacidades en prevención, autocuidado y actuación segura.

Confidencialidad y ética:

Gestión segura, confidencial y no discriminatoria de la información en salud.

Accidentalidad

1

Lesiones de gran consecuencia

825

Personas con lesiones registradas

0

Fallecimientos por accidente laboral

4.13

tasa de lesiones registrables

39.95

millones horas trabajadas

Principales tipos de lesión:

- » Conmoción o trauma interno.
- » Heridas.
- » Esguinces, torceduras y desgarros musculares.

La información médica de los trabajadores se gestiona mediante sistemas seguros, con acceso restringido, consentimiento informado y trazabilidad. Su uso es exclusivo para fines de salud y acompañamiento, con prohibición expresa de cualquier uso discriminatorio, fortaleciendo la confianza de los trabajadores en el sistema.

Salud integral y acompañamiento a los trabajadores - Servicios de salud en el trabajo

(GRI 403-3)

Los servicios de salud en el trabajo se prestan a través de proveedores habilitados y certificados, con profesionales competentes y protocolos de atención definidos, incluyendo el regreso seguro al trabajo. La atención se realiza dentro de la jornada laboral, con seguimiento continuo y evaluación periódica de riesgos y controles.

Promoción y prevención

(GRI 403-6)

- » 322 colaboradores y familias participaron en jornadas de salud visual.
- » 235 colaboradores y familias participaron en jornadas de salud oral.
- » Programas de prevención en cáncer, riesgo cardiovascular y salud mental.

Estas acciones contribuyen a la prevención de enfermedades, la reducción del ausentismo y el fortalecimiento del bienestar físico y mental de los trabajadores.

Formación en SST

(GRI 403-5)

Plan anual de formación con modalidades presencial, virtual y mixta, que incluye:

- » Inducción en SST
- » Identificación de peligros
- » Autocuidado y pausas activas
- » Manejo del estrés y primeros auxilios
- » Actuación en emergencias y seguridad vial

Acompañamiento y reincorporación laboral

Durante 2025 se fortaleció el acompañamiento en salud y el retorno seguro al trabajo mediante:

- » 1,561 consultas de acompañamiento en salud.
- » 830 procesos de acompañamiento en el programa Regreso Seguro, orientados a una reincorporación laboral segura y controlada

Participación y comunicación

(GRI 403-4)

- » **COPASST:** reuniones mensuales para análisis de accidentes, enfermedades laborales y condiciones de seguridad.
- » **Comité de Convivencia Laboral:** reuniones trimestrales y atención de situaciones de convivencia.
- » Participación de los trabajadores en revisiones de puestos, grupos primarios y espacios de escucha.
- » Micrositio de SST, capacitaciones periódicas y boletines informativos.

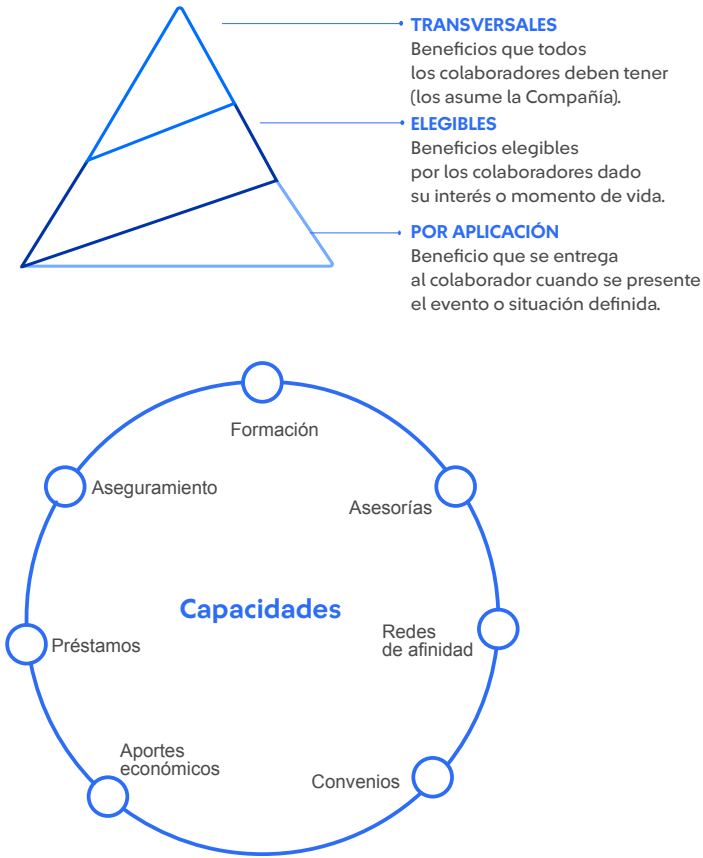
Desafíos

- » Fortalecer la prevención y la reducción sostenida de la tasa de lesiones.
- » Profundizar el uso de la información para anticipar riesgos y focalizar intervenciones.
- » Continuar fortaleciendo la participación de los trabajadores en la gestión del riesgo.
- » Consolidar las acciones de bienestar y salud integral como parte de la sostenibilidad del trabajo.

Beneficios

GRI (401-2) (404-2)

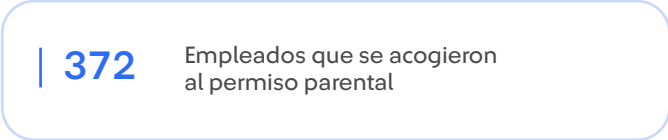
Los beneficios son un habilitador del reconocimiento, de la satisfacción y la motivación, aspectos que impactan el compromiso afectivo y el desempeño.



Permiso parental

(GRI 401-3)

Todos los empleados con derecho a permiso parental.



410 Empleados que regresaron y seguían trabajando 12 meses después

94.9% Tasa de regreso al trabajo

353 Empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental

104.86% Tasa de retención

Inversión en Beneficios:

Total pagado en prestaciones extralegales:
COP 603,477 millones

Préstamos de vivienda:
283 empleados beneficiados con desembolsos por valor de COP 24,341 millones

Bono por resultados
COP 45,759 millones

Total pagado en beneficios económicos y no económicos:
COP 21,098 millones

Préstamos de educación:
164 empleados beneficiados con desembolsos por valor de COP 854 millones

Fondo SURA:
empleados afiliados con aportes de COP 11,140 millones

Pólizas:
personas aseguradas (empleados, asesores, pensionados y familiares): 62,081
Aportes en pólizas: COP 33 mil millones

Acompañamientos

4,871 Acompañamiento integral

2,619 Atención psicológica

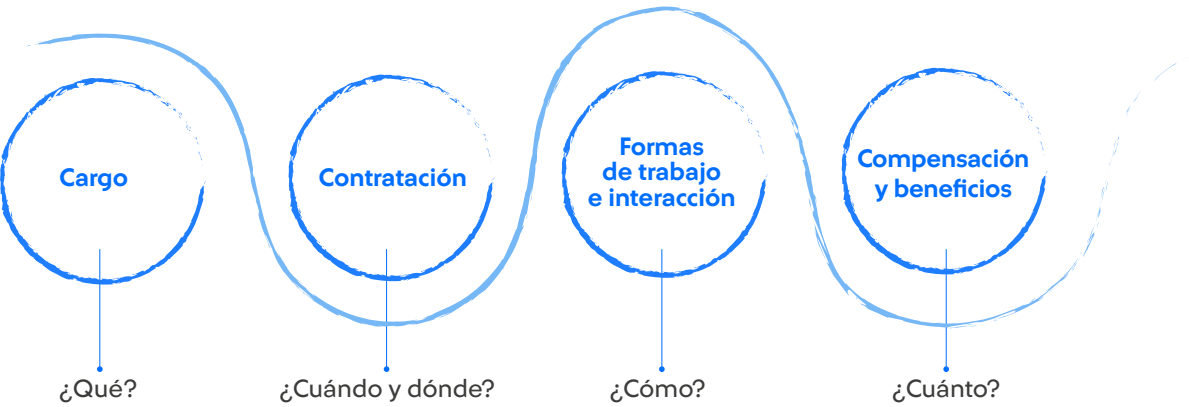
888 Personas en el programa de retiro laboral

Modelos de trabajo

(GRI 404-2)

Diseñar formas de trabajo, modelos de contratación y esquemas de compensación que respondan a las necesidades de la Compañía y del entorno.

El modelo de trabajo se estructura como un flujo de cuatro dimensiones:



Focos de trabajo:

- » Movilizar la materialización de la estrategia a través de estructuras más simples, roles focalizados y formas de trabajo coherentes con el Sistema de Valor.
- » Ampliar las modalidades de trabajo (presencial, remoto, híbrido, movilidad nacional e internacional, células de trabajo y por proyectos) para responder a distintos perfiles, roles y desafíos.
- » Integrar esquemas contractuales y de compensación que permitan flexibilidad.
- » Conectar el desarrollo personal con el organizacional, habilitando la movilidad, jornadas flexibles y opciones según la realidad de nuestros empleados y sus familias.

En 2025, avanzamos en la actualización del modelo operativo y la redefinición de roles, mediante una evolución de la estructura organizacional alineada con el Sistema de Valor.

» Creación de Vicepresidencia de Canales y mercados, con un foco orientado a la experiencia del cliente.

» Vicepresidencia de Portafolio, especialización en la creación y desarrollo de portafolio.

» Como resultado, se transformaron los roles de 374 personas.

Apalancamos estrategias de movilización para talentos especializado, con la creación de nuevos auxilios y el incremento en la competitividad salarial.

Avanzamos en el reto de la reducción de la jornada laboral legal mediante la optimización de la capacidad operativa actual y la implementación de estrategias que garanticen la continuidad y eficiencia de la Compañía.

Asociaciones sindicales

GRI (2-30) (2-23)

Reconocemos la libertad de asociación sindical y la negociación colectiva como derechos fundamentales y como pilares de las relaciones laborales. Mantenemos convenciones vigentes con dos organizaciones sindicales legalmente constituidas, a través de un relacionamiento basado en el diálogo social, el respeto y el cumplimiento de los acuerdos, en coherencia con la normativa laboral colombiana y los principios corporativos.

La gestión de las relaciones sindicales se orienta a la prevención de conflictos, la atención oportuna de inquietudes y la construcción de soluciones que privilegien espacios de diálogo permanente.

Organizaciones sindicales y convenios colectivos

→ 2 Sindicatos activos | → 2 Convenciones vigentes

1. ASES
Asociación de Empleados de Suramericana
Tipo: sindicato de empresa (fundado en 1959)
Vigencia convención: 1/11/2024 a 31/10/2027
Afiliados 2025: 1,211 empleados
Para más información: <https://www.ases.org.co/>

2. ASOASS
Asociación Nacional de Agentes de Suramericana
Tipo: sindicato de gremio (fundado en 1973).
Vigencia convención: 1/04/2022 a 31/03/2026
Afiliados 2025: 1,139 personas.
Para más información: <https://asoass.org/>

Seguimiento y relacionamiento sindical

Seguimiento periódico al cumplimiento de los compromisos pactados.

Espacios formales de diálogo:
» ASES: reuniones trimestrales
» ASOASS: reuniones trimestrales

Temáticas abordadas:
» Asuntos del negocio
» Liderazgo
» Salud mental
» Formación y bienestar

Compromisos y políticas laborales

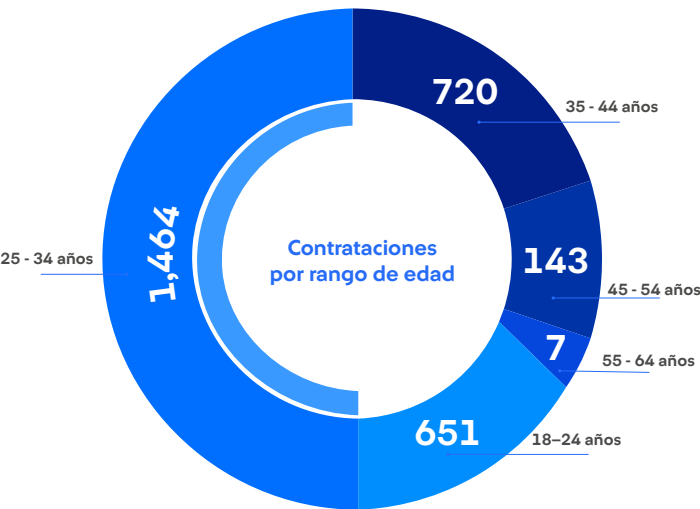
La Compañía cuenta con compromisos alineados con los principios corporativos y estándares internacionales de trabajo decente (OIT, Declaración Universal de los Derechos Humanos y Pacto Global), entre ellos:

- » Respeto al derecho de asociación sindical.
- » Reconocimiento de las organizaciones sindicales como interlocutores válidos.
- » Negociación colectiva bajo principios de buena fe, transparencia y respeto mutuo.
- » Cumplimiento integral de las convenciones suscritas.

Atracción y selección

(GRI 401-1)

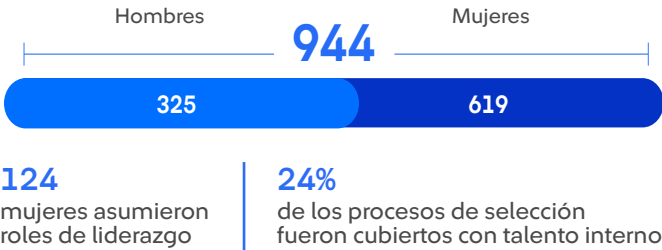
El proceso de atracción y selección garantiza la disponibilidad oportuna del talento requerido para responder a las necesidades operativas, asistenciales, comerciales y administrativas de un negocio en permanente evolución.



Top 5 cargos más seleccionados - contrataciones

- 346 Profesional en medicina
- 250 Auxiliar de enfermería
- 127 Profesional en enfermería
- 128 Auxiliar de autorizaciones
- 151 Asesor especializado en salud

Personas movilizadas internamente



Atracción y selección externa

80,508

Personas postuladas

2,985

Personas contratadas

Contrataciones por género

1,994 (67%)

Mujeres

991 (33%)

Hombres

Diversidad en la selección

80 personas seleccionadas mediante estrategias de inclusión laboral con enfoque de diversidad

- » Población LGBTQ+
- » Personas con discapacidad
- » Población migrante
- » Víctimas del conflicto armado

Aprendices y talento en formación

203 Aprendices y practicantes universitarios contratados

280 Jóvenes iniciaron etapa lectiva como aprendices.

277 Jóvenes culminaron etapa lectiva e iniciaron etapa productiva

70 Jóvenes vinculados laboralmente luego de sus prácticas

Participación en ferias de talento

Primera feria de talento con enfoque exclusivo en roles comerciales:

+2,500
Personas conectadas en evento en vivo

+9,000
Visitas a la página de empleos

981
Postulaciones recibidas

Reconocimientos en atracción de talento

Top of Mind Index (TOM) 2025 – Talento joven profesional

10°
Lugar en el ranking general

2,545
Empresas evaluadas

+6,400
Jóvenes profesionales sub-35 participando

Best Internship Experiences (BIE) Colombia 2025

1°
lugar en el ranking general

21
Empresas premiadas

+1,700
Practicantes participando (43 organizaciones participantes)



Conoce sobre la atracción y fidelización de empleados con roles asistenciales en salud

06 Transformar el modelo de operación

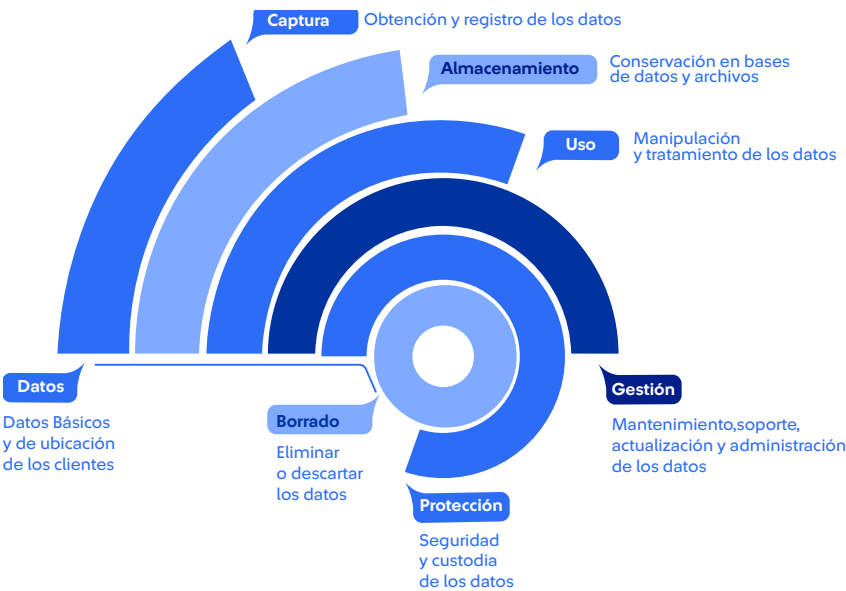
Gestión de la información

GRI (3-3) (418-1) (HC-DY-230a.3) (HC-MC-230a.1)

La gestión responsable de los datos es clave para la continuidad del negocio, la confianza de los clientes y el cumplimiento de las obligaciones regulatorias. Se enmarca en el cumplimiento del régimen de protección de datos y en la adopción de prácticas orientadas a garantizar un tratamiento adecuado de la información de clientes, usuarios, proveedores y demás titulares.

Programa Integral de Gestión de Datos Personales: organiza lineamientos, procedimientos y controles que permiten tratar la información conforme a la Ley 1581 de 2012 y las normas que la desarrollan.

Ciclo de vida del dato



Autorización tratamiento de datos

11.340,798

Registros de clientes (personas naturales mayores de edad).

348

Reclamaciones por tratamiento de datos personales, 100% atendidas dentro de los plazos establecidos.

» 4 incidentes de seguridad identificados con impacto en la confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos personales.

» 3 de los 4 incidentes involucraron datos de salud.

» 100% de los incidentes fueron reportados a la Superintendencia de Industria y Comercio.

62.26%

Respondieron
» 60.75% marcó "Sí"
» 1.51% marcó "No"

19,241

Colaboradores formados en protección de datos y seguridad de la información. Incluye asesores independientes.

Destacamos

- » Consolidamos los procesos de atención a solicitudes de autoridades y titulares.
- » Reforzamos los controles asociados a la seguridad de la información.
- » Fortalecimos el seguimiento y la gestión de incidentes relacionados con el tratamiento de datos.
- » Impulsamos la formación continua de nuestros colaboradores en protección de datos personales y seguridad de la información.

Cambio Tecnológico

(GRI 3-3)

La gestión tecnológica se enfocó en desarrollar capacidades estructurales en datos, inteligencia artificial, automatización y arquitectura, asegurando una adopción responsable, escalable y alineada con la estrategia corporativa.

Este enfoque permitió avanzar hacia un modelo AI First y Data Driven, en el que la tecnología no solo soporta la operación, sino que participa activamente en la toma de decisiones, la eficiencia de los procesos y la evolución del aseguramiento.

Transformación del modelo operativo y productividad

En 2025 se implementaron 742 agentes de automatización e IA y se formalizaron con gobierno 669 agentes desarrollados previamente, se suman a los 658 agentes ya en producción, alcanzando un total de 2,069 agentes.

Estas iniciativas generaron:

520,672

Horas de trabajo repetitivo ahorradas

221,706

Horas ahorradas que corresponden a iniciativas con IA

1.862,603

Horas ahorradas de forma acumulada desde 2022

Adopción estratégica de analítica e inteligencia artificial

El 33% de los procesos críticos de la Compañía han sido intervenidos con inteligencia artificial, incluyendo procesos de salud, reembolsos, tutelas, atención, canales, gestión de casos e incidentes de tecnología.

Se fortaleció la capacidad de experimentación tecnológica con:

5

Pruebas de concepto en multiagentes generativos, GraphRAG y multimodalidad.

60%

Pruebas escaladas a iniciativas productivas.

La transformación tecnológica se orientó a fortalecer la calidad y estabilidad de soluciones

84

Aplicaciones priorizadas intervenidas.

87.5%

Cumplimiento del modelo de madurez definido.

Se consolidó un ecosistema agéntico corporativo, con asistentes de conocimiento, soporte cognitivo, procesos regulatorios y atención comercial. Este avance fue acompañado por el desarrollo de capacidades internas:

+4,000

Colaboradores formados en IA

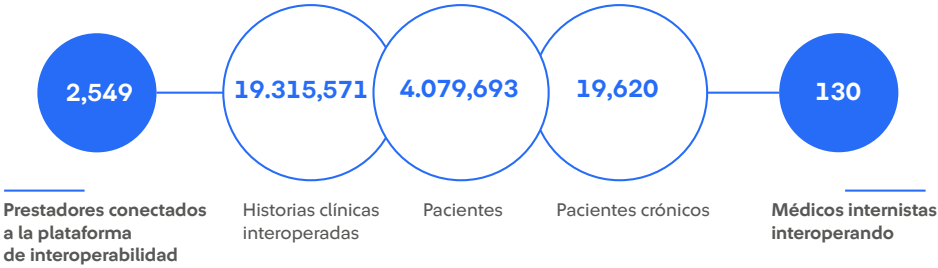
175

Roles técnicos especializados en desarrollo avanzado

Experiencia digital y crecimiento de canales



En salud:



Proyecto NEXO

Plataforma CRM y oficina virtual para asesores, diseñada para fortalecer la productividad del canal de asesores, mejorar la relación con los clientes y conectar distintas herramientas del ecosistema SURA.

- » Visión unificada del cliente.
- » CRM desplegado y validado en piloto.
- » Gestión de oportunidades y agente conversacional para asesores.
- » Prácticas consolidadas de adopción y gobernanza.

Ambiente regulatorio y de cumplimiento

La Gerencia de TID atendió 116 requerimientos de entes internos y de control, coordinando la gestión con más de 600 responsables de tecnología y otras áreas, incluyendo acompañamiento en licitaciones y certificaciones de seguridad y ciberseguridad.

Capacidad de entrega y velocidad de ejecución en el desarrollo tecnológico

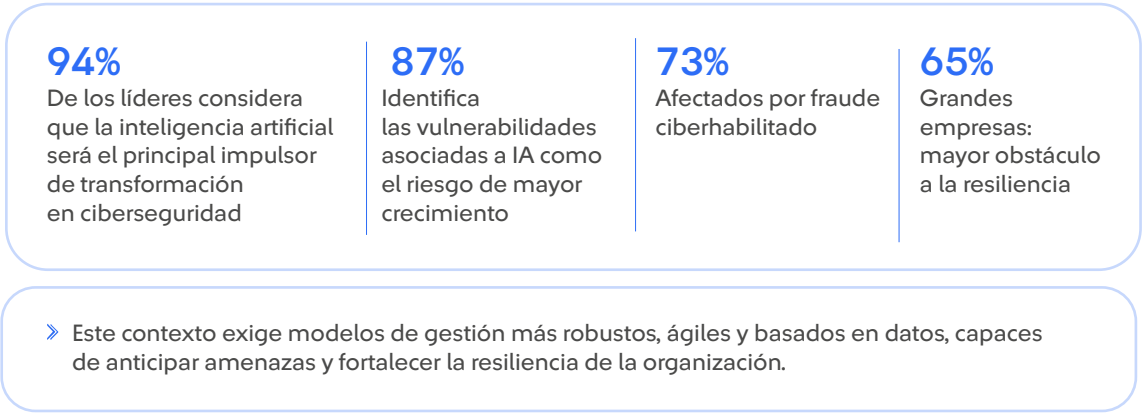
94% Incremento en despliegues a producción frente a 2024

30 Nuevas funcionalidades del negocio habilitadas

Ciberseguridad

(GRI 3-3)

El entorno global muestra una aceleración significativa de este riesgo, según el Global Cybersecurity Outlook 2026 del World Economic Forum:



Destacamos

- Fortalecimiento de la arquitectura de ciberseguridad con base en el marco de referencia internacional (NIST Cybersecurity Framework 2.0).

Evaluación por Auditoría Interna, con niveles de madurez “Definido” y “Administrado” en los distintos dominios.

Procesos estandarizados, controlados y monitoreados en la gestión de ciberseguridad.

Inversión de COP 3,050 millones en ciberseguridad y COP 20,000 millones adicionales para la operación de las capacidades de ciberseguridad.
- Ampliación de la capacidad diagnóstica, incorporando nuevas dimensiones como:
 - » Inteligencia artificial
 - » APIs
 - » Ciberrecuperación
 - » Backups inmutables
 - » Monitoreo
 - » Superficie de ataque extendida

Se registró un promedio mensual de 15,365 ataques.

La ejecución del plan de trabajo superó el 94%, con avances en:

- » Identidades y accesos como primer perímetro de seguridad (MFA, depuraciones masivas, privilegios, automatizaciones, normalización de roles de negocio).
- » Ciberdefensa (nuevas capacidades de detección y alertamiento).
- » Cadena de suministro (fortalecimiento del proceso de evaluación).
- » Ciber recuperación (aseguramiento de backups).
- » Seguridad en IA (lineamientos para IA generativa).

Aprobación por parte de los entes de gobierno corporativo de:

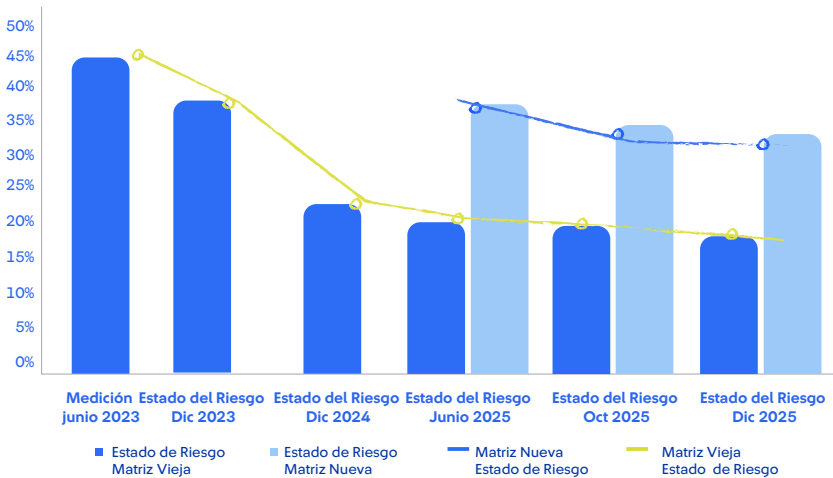
- » Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- » Política de Protección de Datos Personales.
- » Manual de políticas y procedimientos.

Actualización metodológica que permitió contar con una medición del riesgo más robusta y alineada con el contexto actual:

- » Con la metodología anterior, el nivel de riesgo se redujo de 24.46% a 19.88%, alcanzando la meta definida para el periodo.
- » Con la nueva metodología, basada en la evaluación de 44 controles, la medición adquirió mayor rigor y sensibilidad. Las variaciones observadas responden a un análisis más profundo y no a un incremento real de la exposición.

A continuación, se presenta la gráfica comparativa de los resultados obtenidos con ambas metodologías durante 2025

Evolución riesgo ciberseguridad



Desafíos

- » Evolución del modelo de identidades.
- » Evolución de la estrategia de seguridad en IA generativa.
- » Mejorar las capacidades de monitoreo, detección y respuesta a eventos de seguridad de los servicios tecnológicos implementados en la nube pública.
- » Fortalecimiento del control sobre terceros (cadena de suministro).
- » Continuar con la promoción de una cultura y conciencia de ciberseguridad en los usuarios de la información.

Nuestra meta para el 2026 es disminuir los niveles de riesgos basados en la metodología propia en 7.24 puntos porcentuales, en la nueva matriz de evaluación del riesgo.

Economía circular y ecoeficiencia operacional

(GRI 3-3)

La gestión de la economía circular y la ecoeficiencia operacional en Seguros SURA Colombia se fundamenta en la transformación progresiva de nuestro modelo de operación hacia uno más eficiente, bajo en impactos ambientales y coherente con los estándares internacionales que guían nuestra actividad.

Este enfoque busca integrar principios de circularidad, uso racional de recursos, prevención de impactos y valorización de materiales en todas las etapas de nuestros procesos, teniendo presente que nuestra operación (prestación de servicios de aseguramiento, de atención en salud, diagnósticos, mantenimiento técnico y procesos del Centro Nacional de Salvamentos) implica consumos relevantes con energía, agua y residuos.

A partir de ello, estructuramos la gestión en cinco líneas



Eficiencia energética y descarbonización

Optimización del consumo energético mediante renovación tecnológica, eficiencia en equipos, flota operativa y uso de energía renovable en sitio, con medición sistemática por tipo de fuente para priorizar acciones de mejora.



Gestión responsable del agua

Uso exclusivo de acueductos municipales y control de impactos mediante productos biodegradables, sistemas de pretratamiento, monitoreo periódico y cumplimiento normativo en todas las sedes.



Gestión integral de residuos con enfoque de circularidad

Prevención, segregación en fuente, aprovechamiento y disposición responsable de residuos ordinarios, reciclables y peligrosos, con operadores autorizados, trazabilidad, auditorías y fortalecimiento de prácticas de reutilización y sustitución de insumos.



Circularidad avanzada a través del Centro Nacional de Salvamentos (CNS)

Recuperación y valorización de vehículos y repuestos, extendiendo su ciclo de vida y reduciendo residuos, con control mediante pesajes, registros y certificaciones que permiten medir el impacto circular del negocio.



Gobernanza y mejora continua

Gestión soportada en auditorías, seguimiento de indicadores, capacitación y reporte transparente, alineada con compromisos ambientales y metas corporativas de reducción de impacto.

En conjunto, estas líneas consolidan una estrategia de ecoeficiencia orientada a hacer más con menos, integrando eficiencia energética, optimización de recursos y gestión responsable de residuos, como base para el cumplimiento de las metas operativas y ambientales hacia 2026.

- » Fortalecimiento de la gestión ambiental, con foco en rigor técnico, eficiencia operativa y adopción de estándares reconocidos como parte de la evolución del modelo operativo.
- » Análisis de factibilidad de la huella de carbono evitada del Centro Nacional de Salvamentos (CNS), que permitió cuantificar el aporte ambiental de la recuperación, reutilización y reciclaje de vehículos pérdida total, fortaleciendo la madurez técnica y la toma de decisiones informada, aun cuando la certificación y monetización no resultaron viables bajo los marcos actuales.
- » Optimización en la gestión de residuos de laboratorios de inmunoquímica, con ajustes en los procesos que generaron ahorros económicos relevantes para la sede de Bogotá, manteniendo el cumplimiento normativo y los estándares sanitarios y ambientales.

Desafíos

El principal desafío es incrementar la ecoeficiencia de la operación en un contexto de crecimiento, lo que exige una gestión más eficiente del consumo de energía, combustibles y materiales, así como el fortalecimiento de la gestión integral de residuos. En este marco, la meta corporativa de reducir el indicador de intensidad de emisiones en 1,42% se aborda como resultado de la optimización del uso de recursos, y no como un objetivo aislado de mitigación climática.

Energía

- » **Riesgo:** dependencia de la red eléctrica y volatilidad de costos energéticos.
- » **Oportunidad:** consolidar iniciativas de eficiencia y esquemas de autoconsumo, como la Comunidad Solar Guarne, (modelo en el que varias personas u organizaciones comparten la energía generada por un sistema de paneles solares) para mejorar el desempeño energético y reducir exposición a estas variables.

Residuos

- » **Desafío:** reducir los volúmenes destinados a eliminación y aumentar el aprovechamiento, especialmente en residuos de origen asistencial.
- » **Oportunidad:** evaluación de la viabilidad técnica, sanitaria y normativa para convertir residuos biosanitarios en combustible, alineada con principios de economía circular y generación de eficiencias operativas.

Conoce nuestra gestión en economía circular y ecoeficiencia operacional escaneando el QR.



Emisiones

(GRI 3-3)

El cambio climático se aborda de manera transversal en nuestra estrategia. En coherencia con los compromisos nacionales e internacionales, hemos definido como objetivos alcanzar la carbono neutralidad al 2030 y avanzar hacia un escenario de emisiones netas cero al 2050, alineados con las metas climáticas de Colombia en el marco del Acuerdo de París.

El enfoque de gestión prioriza la mitigación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la medición, el seguimiento y la reducción progresiva de la huella de carbono, apoyada en acciones de eficiencia energética, optimización de procesos, transformación de la flota y uso responsable de los recursos. La estrategia se basa en reducir al máximo las emisiones, de modo que la compensación se limite únicamente a la huella residual no evitable.

La gobernanza del cambio climático se soporta en responsabilidades claras, seguimiento de indicadores, revisión periódica de avances frente a las metas climáticas y transparencia en la divulgación de la información.

Metodologías y herramientas

El cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de la organización se lleva a cabo siguiendo la metodología del GHG Protocol, empleando factores de emisión vigentes y los potenciales de Calentamiento Global (GWP) establecidos por el IPCC en su Sexto Informe (AR6), con el fin de expresar los resultados en toneladas de CO2 equivalente.

Emisiones

GRI (305-1) (305-2) (305-3)

Alcance	2023 [tCO2e]	2024 [tCO2e]	2025 [tCO2e]	*Variación
Alcance 1	2,058.00	1,807.80	2,020	-2%
Alcance 2	5,772.00	7,810.21	7,483.39	30%
Alcance 3	37,588.12	26,924.60	38,739.01	3%

*La variación es calculada frente a la línea base (2023)

- **Alcance 1**
Emisiones directas derivadas del consumo de combustibles fósiles (gasolina, diésel y gas natural), con factores de emisión obtenidos del informe más reciente de la UPME (Unidad de Planeación Minero-Energética de Colombia).
- **Alcance 2**
Emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica, calculadas con factores de emisión del Sistema Interconectado Nacional actualizados a 2024, aplicando el enfoque de control operacional.
- **Alcance 3**
Emisiones indirectas adicionales correspondientes a bienes y servicios adquiridos, viajes de negocios terrestres a través de proveedor, viajes al trabajo, y transporte asociado a asegurados y movilidad contratada.

La reducción en Alcance 1 responde principalmente a la renovación y transformación de la flota vehicular.

Los incrementos en Alcances 2 y 3 están asociados al crecimiento de la operación.

Gases de Efecto Invernadero (GEI)
(GRI 305-5)

Emisiones GEI evitadas

Las emisiones evitadas corresponden a las reducciones logradas como resultado de los planes de mitigación implementados en los Alcances 1 y 2, calculadas con base en datos reales consolidados al cierre de cada año.

Principales proyectos de mitigación

- Renovación de flota vehicular
- Generación de energía solar
- Eficiencia energética

- » 50% de la flota operativa de Ayudas Diagnósticas SURA actualmente es 100% eléctrica.
- » Reconversión a flota eléctrica del servicio de Emergencias Médicas Domiciliarias desde su fase inicial de operación.
- » Renovación tecnológica de equipos, especialmente sistemas de aire acondicionado, con mejoras en eficiencia energética.
- » Implementación de la metodología de cuantificación de riesgos físicos climáticos en tres sedes, con formulación de planes de adaptación.

Año	Emisiones evitadas [tCO2e]	Alcances con emisiones evitadas
2023	341.19	1 y 2
2024	316.46	1 y 2
2025	196.61	1 y 2

El valor de la tabla corresponde a las emisiones reducidas por año, no frente a la línea base.

Emisión de sustancias que agotan la capa de ozono

Durante 2025 se reportaron 15 tCO₂e asociadas al uso del refrigerante R-22, presente en algunos sistemas de aire acondicionado en etapa final de vida útil. Estos equipos hacen parte de un plan de recambio progresivo hacia tecnologías con menor impacto ambiental. De manera complementaria, se mantienen rutinas de mantenimiento y control para minimizar el riesgo de fugas durante la transición.

(GRI 201-2)

El cambio climático constituye un riesgo estructural que afecta de forma directa la salud, los medios de vida, los activos productivos y la estabilidad económica de los territorios. En línea con nuestro rol asegurador basado en la gestión del riesgo, estamos adoptando las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), marco internacional para la identificación, gestión y divulgación de riesgos físicos y de transición asociados al clima. Este ejercicio nos permitirá fortalecer la resiliencia organizacional, y anticipar escenarios de impacto.

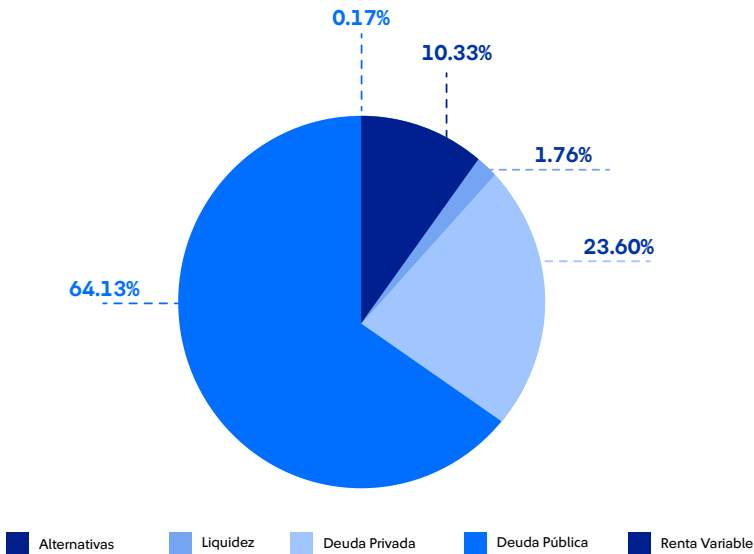
Portafolio de inversiones

Gestión Integral entre activos y pasivos

La gestión de los portafolios de inversión se orienta a garantizar la suficiencia de recursos para el pago oportuno de siniestros, mesadas, necesidades operativas y dividendos, manteniendo un equilibrio entre rentabilidad, liquidez y riesgo. Este enfoque se desarrolla bajo un modelo integral de Asset Liability Management (ALM), que busca alinear la estructura de los activos con la naturaleza, duración y perfil de las obligaciones.

La estrategia considera una diversificación del portafolio en instrumentos de renta fija, renta variable, activos alternativos, fondos de inversión colectiva y depósitos en entidades financieras, de acuerdo con el perfil de riesgo de cada Compañía, los límites regulatorios y los apetitos internos de inversión. La gestión se soporta en análisis de mercado, evaluación permanente de riesgos financieros (mercado, crédito y liquidez) y seguimiento continuo del desempeño, con el objetivo de preservar el capital y generar valor sostenible en el tiempo.

Composición de portafolio inversiones



Activos Bajo Administración (AUM):
COP 21.1 billones
al cierre de 2025

Crecimiento anual de AUM:
+COP 2 billones
frente a 2024 (+10%)

Lectura del portafolio

La composición del portafolio refleja una alta concentración en renta fija, especialmente en deuda pública, consistente con el enfoque de preservación de capital, liquidez y calce de obligaciones de largo plazo. La participación de deuda privada y activos alternativos contribuye a diversificar fuentes de retorno, mientras que la exposición limitada a renta variable y liquidez responde a criterios de gestión prudente del riesgo y eficiencia en el uso del capital.

Ingreso financiero

El ingreso financiero corresponde a los rendimientos generados por el portafolio de inversiones como resultado de la gestión activa de los recursos bajo administración.

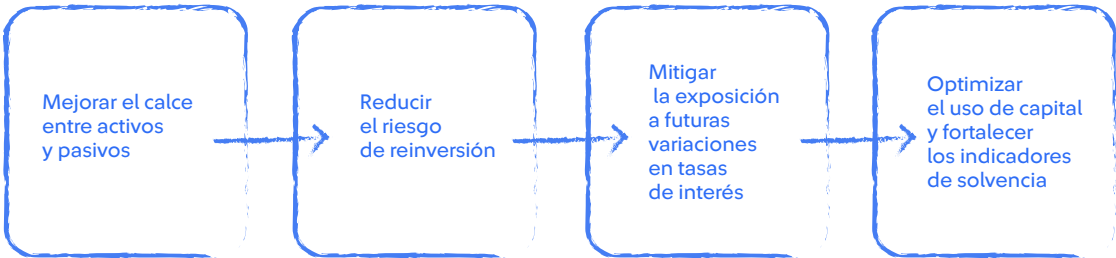
→ COP 1.91 billones

Este resultado estuvo impulsado por un entorno de tasas de interés elevadas y valorizaciones favorables en activos alternativos, particularmente en fondos de capital privado, deuda privada e infraestructura. La gestión del ingreso financiero se basa en un proceso estructurado de análisis macroeconómico, evaluación de riesgos y monitoreo permanente del desempeño del portafolio.

Calce de obligaciones de largo plazo

El calce de obligaciones de largo plazo busca alinear la duración, flujos y características de los activos de inversión con compromisos futuros, especialmente aquellos asociados a rentas vitalicias.

COP 979 mil millones → Compras de títulos a largo plazo (vencimiento 2055 y 2062). Anclado a tasas reales cercanas al 5.94%



Analítica, eficiencia y modelación

La analítica avanzada y los modelos cuantitativos se consolidaron como habilitadores clave del proceso de inversión y gestión de riesgos. Durante el período se avanzó en:

- » Implementación de agentes basados en inteligencia artificial para análisis de oportunidades de inversión.
- » Desarrollo de una arquitectura de datos, con gobernanza y trazabilidad de modelos.
- » Automatización de procesos equivalentes a 1,740 horas operativas anuales.
- » Modelación cuantitativa y herramientas especializadas para la gestión ALM.

Estas capacidades fortalecen la consistencia analítica, mejoran la eficiencia operativa y robustecen la toma de decisiones alineadas con los objetivos de solvencia y sostenibilidad.

Metas 2026

- » Continuar el crecimiento del portafolio.
- » Profundizar la alineación entre inversiones y obligaciones.
- » Aprovechar oportunidades en entornos de tasas de interés elevadas, especialmente en renta fija.
- » Fortalecer el uso de analítica avanzada e inteligencia artificial.
- » Mantener la estabilidad financiera y la generación de valor para los grupos de interés.

Estrategia Financiera con criterios ASG

GRI (3-3) (201-2)

La estrategia financiera con criterios ASG integra de manera sistemática factores ambientales, sociales y de gobernanza en el proceso de inversión, con el propósito de gestionar riesgos, identificar oportunidades y generar valor sostenible en el largo plazo. Este enfoque amplía el análisis financiero tradicional, incorporando variables que inciden directamente en la resiliencia del portafolio, la estabilidad de los flujos de efectivo y el acceso al capital.

La gestión se desarrolla bajo los lineamientos de la Política de Inversión Sostenible, alineada con las directrices definidas por Grupo SURA y Suramericana S.A., y con marcos de referencia internacionales como DJSI, SASB, OCDE y GRI. Los criterios ASG se consolidan como un elemento estructural para orientar decisiones de inversión responsables, consistentes y coherentes con la sostenibilidad del negocio.

Esta política reconoce tres enfoques conceptuales para la implementación del análisis ASG en las inversiones:

Integración de criterios ASG	» Inclusión sistemática de factores ASG (aquellos que sean materiales según la Compañía y sector analizado) en los procesos de inversión, construcción y gestión del portafolio, así como en la selección del activo.
Impactos	» Satisfacer la demanda de los inversores y promover la sostenibilidad a través de inversiones que financien proyectos ASG. Aumento de riesgo reputacional por greenwashing o incumplimiento de criterios de inversión sostenible.
Riesgo	» Posible desvalorización de inversiones.
Oportunidad	» Retorno por inversiones temáticas y de impacto.

Screening	» Aplicación de filtros preferenciales para activos que cumplan condiciones definidas en materia ASG. » En el caso de activos alternativos, se utiliza un cuestionario estructurado que evalúa, entre otros aspectos: » Políticas de inversión responsable » Reportes climáticos (TCFD / TNFD) » Medición de emisiones de GEI » Gobernanza ASG » Gestión de riesgos climáticos e incidentes » Este análisis se realiza previo a la inversión y se actualiza en el monitoreo periódico, permitiendo decisiones alineadas con los objetivos de sostenibilidad.
-----------	--

Inversión de impacto / temática	» Asignación de capital a inversiones que buscan dar solución a problemáticas ambientales, sociales o de gobernanza. Entre estas se incluyen iniciativas como: » Tecnología verde » Mitigación y adaptación al cambio climático » Seguridad alimentaria » Saneamiento básico » Educación » Inclusión social
---------------------------------	---

Cerramos el año 2025 con
→ **5.58%**
de inversiones temáticas y de impacto + Certificaciones LEED y GRESB.

Distribuidas así:

1.22%
TES Verdes

0.16%
Bonos Verdes

0.13%
Bonos Sostenibles

2.0%
Certificación GRESB (Infraestructura)

0.42%
Bonos Sostenibles

1.7%
Certificaciones LEED (Inmobiliario)

Activo	2024	2025
Inversiones temáticas y de impacto		
TES Verde	1.12%	1.22%
Bonos Sostenibles	0.11%	0.13%
Bonos Sociales	0.71%	0.42%
Bonos Verdes	0.26%	0.16%
Total Inversiones temáticas y de impacto	2.20%	1.93%
Inversiones con altos estándares y certificaciones ASG		
Infraestructura (GRESB)	1.80%	2.0%
Inmobiliario (LEED)	1.70%	1.7%
Total Inv certificaciones ASG	3.53%	3.65%
Total General	5.73%	5.58%

Destacamos

- » **Análítica e innovación**
Implementación herramientas de Inteligencia Artificial en el proceso de análisis de activos alternativos.
- » **Engagement**
Fortalecimiento del relacionamiento con emisores y gestores para mejorar el desempeño ASG, activando planes de mejora a partir de los ejercicios de evaluación.
- » **Medición de la Huella de Carbono**
Construcción del plan metodológico para la estimación de la Huella de Carbono del portafolio, con avances en la medición de emisiones asociadas a títulos de deuda pública y privada, en línea con la materialidad del portafolio.
- » **Evaluación de los Riesgos Físicos**
Estimación del nivel de amenaza en fondos de Infraestructura e Inmobiliario.
- » **Sectores Críticos**
Análisis de sectores críticos del portafolio, habilitando planes de gestión más focalizados.

Metas

- » Invertir COP 40 mil millones adicionales en inversiones temáticas y de impacto, más certificaciones LEED y GRESB, avanzando hacia un objetivo de COP 1,1 billones en 2029.
- » Ampliar la medición de la huella de carbono del portafolio a los títulos de deuda corporativa.
- » Implementar un agente de monitoreo ASG del portafolio que permita seguimiento periódico a:
 - » Uso de recursos
 - » Evolución de políticas ASG
 - » Valor de mercado
 - » Cambios regulatorios
 - » Riesgos reputacionales

Gestión regulatoria

Avanzar en la implementación del plan de trabajo asociado a la Circular Externa 015 de 2025, definiendo metas específicas de inversión a medida que se consolide su aplicación.



07

Promover y gestionar el desarrollo de los grupos de interés y del entorno

Suscripción Sostenible

La suscripción sostenible permite integrar los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en el análisis de riesgos tradicional de los productos de seguros. Este enfoque amplía la mirada del riesgo más allá del corto plazo, incorporando variables que pueden materializarse en el mediano y largo plazo, y que tienen impacto tanto en los clientes como en la Compañía.

La estrategia de suscripción ASG no se basa en la exclusión automática de actividades, sino en la comprensión de las particularidades de cada cliente, sector económico y nivel de madurez. A partir de ello, se busca incentivar buenas prácticas, acompañar a clientes de sectores sensibles y apoyar procesos de transición hacia modelos de menor impacto ambiental y social.

Destacamos

GRI (2-23) (2-24)

Aprobación por la Junta Directiva de la Política Marco de Suscripción ASG. Establece lineamientos aplicables a todas las compañías de seguros (excluida la EPS).

Desarrollo de la Taxonomía de Seguros Sostenibles. Define las variables bajo las cuales un producto se considera sostenible, articulada con la Taxonomía Verde de Colombia y lineamientos internacionales sobre seguros sostenibles.

Agente de Suscripción ASG Desarrollo de un agente apoyado en inteligencia artificial, que permite evaluar la madurez ASG de los clientes para contrastar con los lineamientos del portafolio.

59

Casos relacionados con variables ASG fueron escalados para análisis especializado.

58%

Portafolio integra criterios ASG en la suscripción (medido en producción y excluida la EPS).

Diversidad e Inclusión

(GRI 3-3)

2,748

Personas formadas en diversidad e inclusión en 2025

1,319

Personas en socialización de avances DEI

470

Personas formadas en atención a personas con discapacidad

20

Personas en curso de Lengua de Señas Colombiana – Nivel I

3

Mesas activas: Inclusión laboral, Comunicaciones y accesibilidad, Salud

Destacamos

- » Actualización de guías médicas para atención a población LGBTQ+.
- » Actualización de lineamientos nacionales para atención de personas sordo-señantes.
- » Construcción de una matriz de accesibilidad 360 para priorización de intervenciones.
- » Adecuación de baños accesibles en IPS Centro Medellín.
- » Actualización de señalética en IPS Bucaramanga y Salud SURA Industriales Medellín.
- » Reconocimiento como Compañía comprometida con la diversidad, equidad e inclusión en el Tercer Encuentro DEI del Grupo Empresarial Argos.
- » Convenio Ilusión Accesibilidad - SURA
 - » 3 encuentros regionales (Medellín, Barranquilla y Cali) con 65 empresas clientes.
 - » Creación de la red de líderes de talento humano y diversidad.
 - » Más de 10 empresas acompañadas en inclusión laboral.

Accesibilidad y comunidad sorda

- » Consolidación del rol del intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC).
- » Institucionalización de la línea LSC en Chattigo.
- » Relanzamiento de la Línea de Atención a la Comunidad Sorda (4to trimestre):
 - » 204 atenciones en el año.
 - » Acompañamiento a 106 personas sordas y familiares.
- » Renovación del plugin de accesibilidad web.

Redes y participación externa

- » Impacto M (ANDI): 32 personas culminaron programa de mentorías.
- » Participación activa en SUMAT, Cámara de Diversidad y espacios gremiales.
- » Eventos y paneles sobre liderazgo femenino e inclusión.

Talento Diverso

(GRI 405-1)

Retomamos nuestro compromiso con la identificación, atracción y selección de Talento Diverso. Al 30 de abril 2025, construimos nuestra primera línea base.



Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres

(GRI 405 -2)

En la tabla siguiente se presenta el ratio de remuneración de mujeres respecto a hombres por nivel de cargo. El cálculo se realizó con base en los promedios salariales de hombres y mujeres por tipo de cargo.

Categoría Laboral	Antioquia	Centro	Eje Cafetero	Norte	Occidente
Top Management Position/Executive level	16.96%	N/A	N/A	N/A	N/A
Management Position	7.91%	-17.01%	100%	49.99%	35.84%
Junior Management Position	5.54%	12.51%	9.66%	9.78%	20.40%
Non-Management Position	27.27%	22.40%	9.03%	22.83%	24.59%
Asesor Dependiente	-40.92%	53.63%	-1.12%	28.06%	38.92%

El N/A se debe a la ausencia de mujeres en esta categoría laboral dentro de la regional, por lo que no hay base de comparación.

Un valor positivo indica que las mujeres perciben en promedio un salario menor que los hombres en ese cargo; un valor negativo indica que perciben un salario mayor; y un valor de cero refleja igualdad.

Este cálculo corresponde a una brecha no ajustada, ya que compara promedios salariales sin considerar variables adicionales como antigüedad, formación o desempeño. El análisis permite identificar en qué cargos existen diferencias y orientar acciones para promover la equidad salarial.

Grupos poblacionales subrepresentados:

(GRI 405 - 1)

- » Personas con discapacidad (PCD)
- » Población LGBTQ+
- » Población migrante
- » Víctimas del conflicto armado
- » Grupos étnicos

SURA entiende la diversidad y la inclusión como una responsabilidad ética con la dignidad humana, por tanto, se compromete a reconocer las capacidades individuales y los contextos socioculturales para fortalecer entornos en los que cada persona pueda ser, hacer, relacionarse y expresarse.

Abastecimiento responsable

(GRI 3-3)

La cadena de abastecimiento se gestiona como un sistema de eslabones interconectados, sustentado en la relación proveedor cliente cuidando los principios éticos, la gestión del riesgo, el control interno y la mejora continua.

En 2025 se avanzó en la implementación de un modelo de proveeduría responsable, fortaleciendo el relacionamiento con proveedores mediante:

- Actualización del modelo de segmentación
- Seguimiento a planes de acción
- Continuidad del modelo de gestión del riesgo
- Actualización permanente de requisitos ambientales, sociales y de gobernanza

Gestión ambiental en la cadena de suministro (GRI 308-1)

1,082 nuevos proveedores vinculados en 2025 evaluados en sus prácticas ambientales obligatorios a través del formulario de registro en SAP Ariba.

Análisis ambiental de la cadena de abastecimiento, priorizando sectores de mayor riesgo: (GRI 308-2)

- » Salud (7,994 proveedores)
- » Logística y Transporte (763)
- » Construcción (121)
- » Inmobiliario (16)
- » Servicios Públicos y Ambientales (4)

Impactos identificados: gestión de residuos peligrosos y biológicos, emisiones, consumo de recursos y generación de residuos.

Medidas: priorización sectorial, aplicación de criterios ambientales en compras y definición de planes de acción preventivos.

12,159

Proveedores gestionados

129

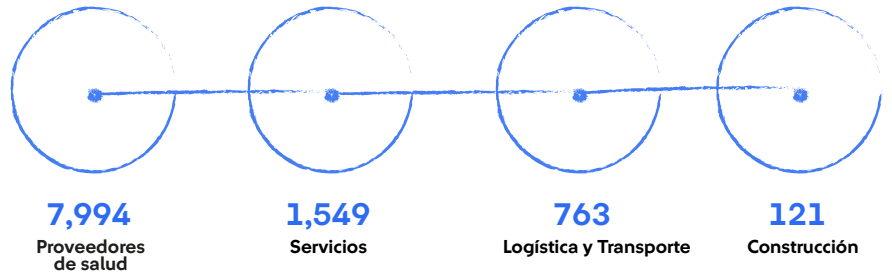
Proveedores relevantes y críticos identificados por su impacto en la operación y la cadena de valor

Gestión social en la cadena de suministro

GRI (414-1) (414-2)

- 1,113 nuevos proveedores evaluados en sus prácticas sociales.
- Diagnóstico de impactos sociales en 10,427 proveedores de un universo de 11,226, bajo enfoque de riesgo.
- Principales impactos potenciales: condiciones laborales, salud y seguridad en el trabajo, jornadas laborales, seguridad de las personas y continuidad de servicios esenciales.

Sectores priorizados:



Compra local

(GRI 204-1)

Este ejercicio constituye la línea base para focalizar acciones de debida diligencia, prevención y mitigación de impactos sociales.



Destacamos

- » Fortalecimiento del Modelo de Relacionamiento y Desarrollo de Proveedores, identificando variables ASG en la segmentación y decisiones de compra.
- » Acciones de desarrollo y acompañamiento a través de Empresas SURA para la competitividad empresarial, mediante espacios de diagnóstico, formación, transferencia de conocimiento y desarrollo de negocio.
- » Encuentro de Proveedores 2025, enfoque en gestión del riesgo y sostenibilidad. 1,712 asistentes (646 presenciales y 1,066 virtuales).
- » Modelo de gestión del riesgo con proveedores, integrando evaluaciones en riesgo operativo, ciberseguridad, seguridad de la información, continuidad del negocio y cumplimiento normativo.



Biodiversidad

COP16
Cali 2024

Adoptantes
TNFD
2024

Piloto Transición
Naturaleza TNFD
2025

Piloto
DilvulgAcción
2025

Biodiversidad:
una agenda impostergable

Conoce nuestra
gestión en Naturaleza



Alianzas y ecosistemas

Una alianza estratégica se entiende como una relación con terceros orientada a cocrear modelos de negocio, complementar capacidades, aumentar ingresos, reducir costos, compartir riesgos y mejorar la experiencia de clientes. A su vez, los ecosistemas articulan personas, instituciones, proveedores, aliados y reguladores para habilitar capacidades de forma integrada. Estos conceptos guían la prospección, evaluación, estructuración y gobierno de alianzas de SURA.

Pilares:

Aceleración estratégica	Priorización de aliados con impacto directo en la materialización de la estrategia, con foco en bienestar, competitividad, rapidez de ejecución y uso de datos como activo.
Gobierno y madurez de alianzas	Definición de roles claros (gestores de portafolio, líder de alianza, equipo y gobierno conjunto) y un marco de operación para abrir, gestionar, profundizar o desarrollar alianzas según su estado y horizonte de valor.
Gestión por indicadores	Seguimiento interno mediante metas anuales (número y tipo de alianzas, evolución de ecosistemas) y evidencias de negocio (adopción, capacidades habilitadas, productividad, interoperabilidad y hitos técnicos y regulatorios).

Resultados por alianza priorizada

Microsoft – Xeleria (IA generativa):

Consolidación de casos de uso con modelo de seguimiento y Directriz de IA Responsable; masificación de habilitadores (Copilot) con aproximadamente 22,000 horas/mes liberadas; fortalecimiento del laboratorio de IA y aprobación de la tecnología.

Georgia Tech (Genómica y PRS):

Desarrollo de 6 módulos técnicos y transferencia de capacidades analíticas al equipo SURA.

Resultado: cierre técnico en 2025 y decisión de no profundizar en 2026 por redefinición estratégica del caso de uso.

Longevo (bienestar y hábitos):

Integración a la SúperApp; medición de índice de bienestar, salud financiera y experiencia; uso de modelos predictivos para gestión de riesgo laboral y rehabilitación.

Resultado: cumplimiento de usuarios propuestos y fortalecimiento del gobierno de la alianza.

Esto se complementa con el relacionamiento con startups y aliados comerciales en diferentes estados de madurez.

Ecosistemas: mapeo y relacionamiento

- » **Ecosistema de Bienestar:** construcción de línea base mediante identificación de desafíos, actores y brechas para responder con mayor agilidad.
- » **Ecosistema de Competitividad:** ampliación de la línea base definida en 2024, incorporando un actor adicional mediante piloto con Airbag.
- » **Scouting y startups (2025):**
 - » Startco: 73 startups contactadas (25 colaboradores asistentes)
 - » Conexión: 50 startups (26 colaboradores)
 - » GoFest: 1 startup (3 colaboradores)

Google – Relevant (Plataforma e interoperabilidad en salud):

Intercambio de ayudas diagnósticas y Resumen Digital de Atención; red de interoperabilidad con +2,500 prestadores y 12 softwares de historia clínica; integración del SDK de Longevo; nuevos mundos (ARL y mascotas) y funcionalidades digitales.

Resultado: escalamiento de capacidades digitales, impacto en experiencia y renovación de la alianza por 3 años.

Salva Health (detección temprana de cáncer de mama):

Consolidación de inversión inicial y preparación para conversión a equity; definición del caso de negocio para profundización.

Resultado: cierre de la relación por ajuste de fit estratégico.

Escala (CRM – Oficina Virtual de Asesores):

Nueva alianza abierta en julio de 2025; piloto con 21 asesores.

Resultado: aprendizajes para escalar a ~400 asesores por trimestre desde T2-2026.

Desafíos

- » Consolidar el ciclo completo de madurez de las alianzas abiertas, gestionadas, profundizadas y desarrolladas en 2025.
- » Integrar y acelerar los ecosistemas de Bienestar y Competitividad.
- » Convertir esos insumos en portafolios de aliados priorizados por reto, con líneas de profundización, pilotos y mecanismos de monetización, ampliando al menos 1 actor en cada ecosistema.
- » Diseñar el marco de relacionamiento con startups de acuerdo con la prioridad estratégica Compañía.

Iniciativas con impacto social

(GRI 203-2)

Obras por Impuestos

Mecanismo tributario creado por el Gobierno Nacional en el 2017, el cual permite a las empresas pagar hasta el 50% de sus impuestos de renta ejecutando directamente proyectos para el desarrollo de territorios con altos índices de pobreza y que han sido fuertemente afectados por el conflicto. Estos proyectos son priorizados por el Estado y las comunidades. Los municipios que pueden ser beneficiados con los proyectos del mecanismo se encuentran en la clasificación de PDET (Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial) y ZOMAC (Zonas más Afectadas por el Conflicto Armado).

Beneficios del Mecanismo:

- » El mecanismo ha demostrado la ejecución de proyectos en menor tiempo y de manera más eficiente.
- » Promueve la confianza institucional al hacer visible cómo se transforma un impuesto en inversión social.
- » Los municipios PDET y ZOMAC han obtenido recursos para financiar proyectos que, de otra manera, no serían posibles.

Destacamos

- » 8 proyectos ejecutados a través del mecanismo.
- » COP 32 mil millones Inversión acumulada desde 2019.
- » Tipo de proyectos: infraestructura básica, saneamiento, desarrollo comunitario y servicios esenciales.

Estas inversiones han permitido generar impactos directos en calidad de vida, salud pública y desarrollo territorial, alineados con el propósito de contribuir a la equidad y el bienestar colectivo.

Año	Nombre del Proyecto	Compañía(s)	Valor Aporte SURA (COP millones)	Valor Total Proyecto	Estado
2019	Dotación mobiliario escolar en Chigorodó, Necoclí, Vigía del Fuerte y Yondó	Servicios Generales Suramericana S.A.S	421	2,421	En ejecución (reactivado en 2025)
2021	Dotación tecnológica en sedes educativas de Urabá y Norte de Antioquia	Servicios Generales Suramericana S.A.S.	2,500	5,779	Finalizado
2022	Dotación CDI en Urabá Antioquia	Ayudas Diagnósticas SURA	7,986	7,986	Finalizado
2022	Restaurantes escolares en Nordeste antioqueño	Ayudas Diagnósticas SURA	6,524	6,524	Finalizado
2022	Dotación CDI en Urabá, Occidente, Bajo Cauca y Nordeste	Servicios Generales S.A.S. y Ayudas Diagnósticas SURA	2,200 600	7,882	Finalizado
2022	Mejoramiento vía Dabeiba-Camparrusia (Tramo 2)	Ayudas Diagnósticas SURA	425	17,979	Finalizado
2024	Sistema de tratamiento de agua potable en Anserma, Belalcázar y Risaralda	Servicios Generales Suramericana S.A.S.	1,931	14,856	En ejecución
2025	Construcción red de alcantarillado en Nueva Colonia Turbo	Seguros Generales Suramericana S.A.	10,000	112,743	En ejecución

Mirada a 2026

Construcción del sistema de alcantarillado del corregimiento Nueva Colonia – Turbo (Antioquia)

El corregimiento urbano de Nueva Colonia, ubicado al sur de la cabecera del Distrito de Turbo, enfrenta históricamente limitaciones en saneamiento básico. En respuesta a esta situación, se avanza en la construcción del sistema integral de alcantarillado, que contempla:

- » Redes de alcantarillado
- » Planta de elevación
- » Tubería de impulsión

Principales datos del proyecto:

- » Inversión total: COP 112.7 mil millones
- » Personas beneficiadas: más de 12,000 habitantes
- » Alcance: primer sistema de alcantarillado funcional del corregimiento

Incidencia pública

(GRI 3-3)

La incidencia pública se gestiona como un proceso estructurado orientado a anticipar, analizar y participar activamente en la construcción del entorno regulatorio, aportando conocimiento técnico y experiencia sectorial para fortalecer la calidad normativa, la continuidad del negocio y el desarrollo del país.

La participación en espacios de incidencia regulatoria permite aportar al diseño de marcos normativos más efectivos, fortalecer el relacionamiento institucional con entidades públicas y gremiales, y gestionar de manera anticipada los riesgos e impactos derivados de cambios regulatorios relevantes para la operación.

Frente a cada novedad normativa, la gestión se apoya en un análisis sistemático de tres factores clave:

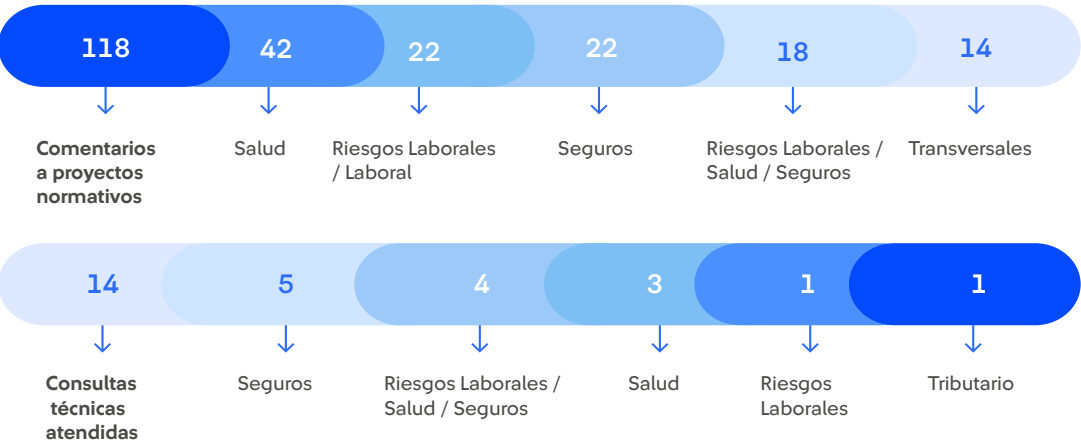
- » El regulador o actor ante el cual se desarrollan las acciones.
- » La probabilidad de expedición de la norma o proyecto normativo.
- » Los potenciales impactos para la Compañía y el sector.

Este análisis se soporta en dos herramientas principales:

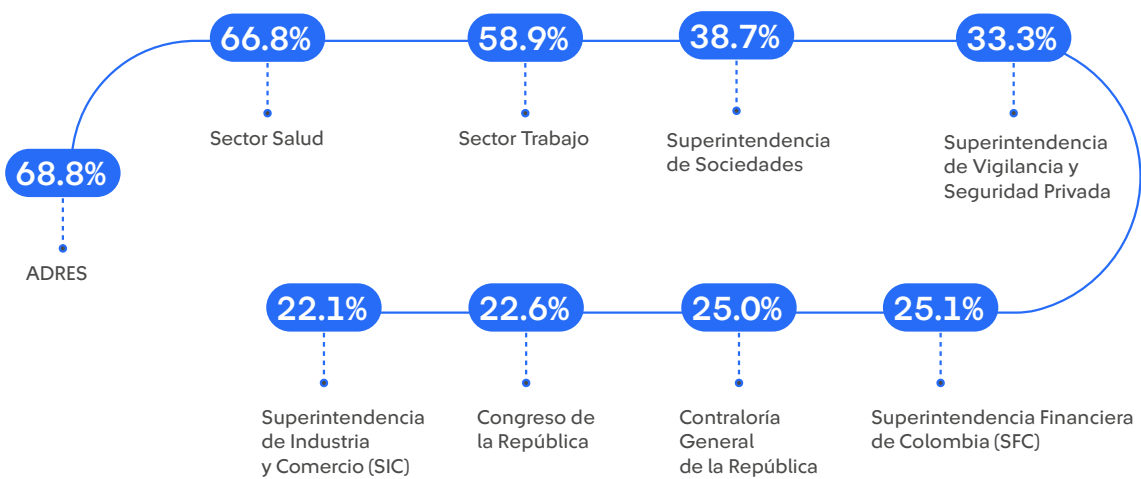
- » La Agenda Regulatoria, que orienta la acción estratégica.
- » El Radar de Regulación y Supervisión, que permite monitorear tendencias normativas y expectativas de supervisión.

Principales cifras e indicadores

Concepto	Normas	Proyectos	Total
Regulación identificada	2,741	848	3,589
Regulación divulgada	378	254	632



Análisis de impacto regulatorio



La gestión de incidencia pública durante 2025 permitió:

- » Mantener una visión anticipada de las tendencias regulatorias relevantes.
- » Priorizar sectores y entidades de mayor impacto.
- » Fortalecer la capacidad de análisis técnico frente a normas y proyectos normativos.
- » Aportar insumos especializados en espacios de consulta, comentarios regulatorios y relacionamiento institucional.

Lanzamientos del ciclo de charlas Cátedra de Democracia

- » Democracia, Empresas y Ciudadanía
- » La Séptima Papeleta y la Constitución del 91: una historia que hoy sigue hablando
- » El papel de los medios de comunicación ¿a quién le cree la ciudadanía?
- » ¿puede la democracia convivir con la inteligencia artificial?
- » Reflexiones sobre democracia, ciudadanía y Estado



El resultado
de lo que hacemos
juntos

Estados Financieros

GRI (2-2 B) (2-3 B)

Dando cumplimiento a nuestro propósito con la transparencia y la rendición de cuentas, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés los estados financieros correspondientes al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Este reporte constituye una herramienta fundamental para evaluar el desempeño económico y financiero de la Compañía, y refleja nuestra capacidad de generar valor sostenible y de mantener una posición financiera sólida en un entorno dinámico y competitivo.

Los estados financieros han sido preparados de conformidad con la normatividad contable y legal vigente y presentan de manera íntegra la información financiera de la Compañía correspondiente al periodo señalado.



Tabla GRI

Estándar GRI	Aspectos Generales de reporte	Informe anual (número de página)
Seguros SURA Colombia ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 utilizando como referencia los Estándares GRI.		
Contenidos Generales	2-1 Detalles organizacionales	Página 14, 33
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Página 5, 14, 33, 113
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Página 5, 113
	2-5 Verificación externa	Página 5
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Página 14, 16
	2-7 Empleados	Página 28, 71
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Página 34,35
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Página 35
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Página 36
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Página 35, 38
	2-15 Conflictos de interés	Página 41
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	QR ética y gobierno corporativo - página 42
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Página 36, 37, 39
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	QR ética y gobierno corporativo - página 42
	2-19 Políticas de remuneración	Página 34
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Página 34
	2-23 Compromisos y políticas	Página 40, 82, 100
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	QR ética y gobierno corporativo página 42
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Página 61
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Página 40, 61
	z	Página 42
	2-28 Afiliación a asociaciones	Página 24
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 20, 21
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Página 82

Estándar GRI	Aspectos Generales de reporte	Informe anual (número de página)
GRI 3 - Temas materiales		
1. Contenidos sobre los temas materiales	3-1 Proceso de determinación de asuntos materiales	Página 21
	3-2 Lista de temas materiales	Página 22
	3-3 Gestión de los temas materiales	Página 32, 40, 69,78, 86, 87, 89, 91, 93,97, 100, 102, 110, QR biodiversidad
Serie 100		
GRI 101 - Biodiversidad	101 Procedimientos para la identificación de impactos relacionados con la biodiversidad.	QR biodiversidad pag 104
Serie 200		
GRI 201 - Desempeño económico	201-1 Valor económico generado y distribuido	Página 29
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático	Página 94,97
GRI 203 - Impactos económicos indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 69,108
GRI 204 - Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 103
GRI 205 - Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Página 42
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 41, 42
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Página 42
GRI 206 - Competencia desleal	206-1 Demandas por prácticas de monopolio y prácticas de competencia desleal	Página 42
Serie 300		
GRI 302 - Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	QR Economía circular y Ecoeficiencia operacional página 92
	302-3 Intensidad energética	
	302-4 Reducción del consumo de energía	
GRI 303 - Aguas y efluentes	303-1 Interacciones con el agua como recurso compartido	
	303-4 Vertido de agua	
	303-5 Consumo de agua	
GRI 305 - Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 93
	305-2 Emisiones indirectas de GEI de la energía adquirida (alcance 2)	Página 93
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 93
	305-5 Intensidad de las emisiones de GEI	Página 94

Estándar GRI	Aspectos Generales de reporte	Informe anual (número de página)
Serie 300		
GRI 306 - Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	QR Economía circular y ecoeficiencia operacional página 92
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	
	306-3 Generación de residuos	
	306-4 Residuos desviados de la eliminación	
	306-5 Residuos dirigidos a la eliminación	
GRI 308- Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios ambientales	Página 102
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Página 102
Serie 400		
GRI 401 - Empleo - 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados	Página 83
	401-2 Beneficios para empleados de jornada completa que no se ofrecen a los empleados de jornada parcial o temporales	Página 80
	401-3 Permiso parental	Página 80
GRI 403 - Salud y Seguridad en el trabajo - 2018	403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Página 78
	403-3 Servicios de salud ocupacional	Página 79
	403-4 Participación y consulta de los trabajadores en salud y seguridad en el trabajo	Página 79
	403-5 Capacitación de los trabajadores en salud y seguridad en el trabajo	Página 79
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Página 79
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Página 78
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	Página 78
	403-10 Problemas de salud relacionados con el trabajo	Página 78
GRI 404-Formación y educación - 2016	404-1 Promedio de horas de formación anuales por empleado	Página 74
	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de asistencia para la transición	Página 74, 81
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	Página 76
GRI 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades - 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Página 15, 36, 39, 101
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Página 101
GRI 414 - Evaluación social de los proveedores	414- 1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Página 103
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Página 103

Estándar GRI	Aspectos Generales de reporte	Informe anual (número de página)
Serie 400		
GRI 417 - Marketing y etiquetado - 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Página 63
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con las comunicaciones de marketing	Página 63
GRI 418 - Privacidad del cliente - 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relacionadas con la invasión de la privacidad del cliente y la pérdida de datos de clientes	Página 86

Estándar SASB

Estándar GRI	Aspectos Generales de reporte	Informe anual (número de página)
SASB		
Estandar sectorial Seguros (FN-IN-270a.2)	Relación de quejas frente a reclamaciones	Página 62
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-230a.3)	Violaciones de datos identificadas	Página 86
Prestación de servicios de Salud (HC-MC-230a.1)	Privacidad del Cliente y Normas Tecnológicas	Página86
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-250a.2)	Seguridad del paciente y calidad asistencial	QR Prestación personas, página 50
servicios de Salud (HC-DY-250a.3)	Enfermedades adquiridas en la atención en salud Autoridades legales y regulatorias	
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-250a.6)	Actividad hospitalaria y reingresos	
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-260a.1)	Gestión de Sustancias Controladas	
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-270a.1)	Transparencia y comunicación de precios	QR Atracción y selección página 84
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-330a.2)	Reclutamiento, Desarrollo y Retención de Empleados	
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-130a.1)	Gestión de la energía	QR Economía circular y ecoeficiencia operacional página 92
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-150a.1)	Gestión de Residuos	
Prestación de servicios de Salud (HC-DY-150a.2)	Gestión de Residuos	



Este informe anual ha sido elaborado con el propósito de integrar
y presentar información relevante de la Compañía.