



Informe de Gestión 2024



INFORME DE GESTIÓN EVE DISTRIBUCIONES S.A.S 2024

1. Introducción

El contexto internacional del 2024 nos deja muchas noticias, vivencias y sobre todo experiencias a todo nivel, las tensiones geopolíticas siguieron al orden del día, el conflicto entre Ucrania y Rusia siguió su curso, aunque con menos fuerza mediática. Israel siguió con su iniciativa en Gaza como respuesta al ataque de octubre de 2023.

La economía China retomó una senda de mayor crecimiento gracias a las iniciativas para generar más excedentes en la producción e impulsar las exportaciones. Sin embargo, India empieza a asomarse en la economía global con un crecimiento superior al 6% gracias a su base exportable.

Dando alcance a los temas locales, en Latinoamérica las noticias pasaron por la gran cantidad de procesos electorales y por la diferencia en el manejo y las filosofías de los diferentes países. En Argentina, el recién elegido presidente Javier Milei inició su labor titánica de mejorar las realidades macroeconómicas del país, especialmente en lo que tiene que ver con inflación, devaluación, entre otros. Pese a las protestas y demás, los resultados parecieron ser bastante buenos.

En Venezuela, luego de las “fallidas” elecciones, sigue el régimen de Nicolas Maduro, que desconoció el resultado de las votaciones mayoritarias de la oposición. México, El Salvador, Guatemala y algunos otros países tuvieron resultados electorales en donde los extremos se impusieron.

En Colombia tuvimos un año bastante retador en muchos aspectos, pese a que la inflación cedió, tuvimos retos relacionados con el financiamiento y el gasto excesivo, así como también con la baja ejecución del presupuesto. El crecimiento económico se vio afectado por una caída en las exportaciones y un bajo crecimiento en sectores clave como energía, carbón y construcción, y en general una caída en la dinámica comercial. Refiriéndonos al mercado en el que participamos, la salud tuvo un año difícil, caracterizado por recursos escasos, deudas acumuladas, bajos niveles de servicio, entre otros; sin embargo, lo que más impactó fue la insuficiencia de la UPC que puso a todo el sistema en una situación nunca vista y que redundó en bajos niveles de servicio, menos oportunidad en citas y un deterioro en indicadores claves. Otro tema de gran impacto fue las intervenciones a diferentes EPSs, el año pasado fueron intervenidas, entre otras, Sanitas, Nueva EPS y Coosalud lo cual tuvo un efecto importante en la estabilidad del sistema y llenó de nerviosismo a los diferentes actores, especialmente a los pacientes. Pacientes que no tenían claridad sobre quién, cómo y cuándo tendrían acceso a la solución de sus necesidades.

El incremento de las frecuencias ha venido siendo una característica mes a mes durante los últimos años, esto más los escasos recursos ha puesto en serios líos a muchos gestores incluido Evedisa que pese a la mejora de muchos indicadores y al logro de muchos de sus indicadores, tuvo que hacer un

esfuerzo muy grande para conseguir los resultados que resaltaremos a continuación.

Para el 2024, Evedisa presentó un decrecimiento en ventas del 1.6% obteniendo ingresos al final del año de \$185.824 Millones de pesos, frente a \$188.759 del año 2023. El anterior comportamiento se explica a nivel de unidad de negocio, de la siguiente manera, Canal dispensación con ventas de \$127.844 y un crecimiento de 18.7% impactado por los nuevos negocios con Compensar (con inicio de operación en el mes de abril) y Comfenalco Valle (con inicio de operación en el mes de agosto) así como también con otros convenios que iniciaron en lo corrido del año. El canal tradicional, después de su reestructuración sigue en el proceso de mejorar su participación de mercado especialmente en el eje cafetero, Valle del Cauca, Cauca y Tolima, tuvo un decrecimiento del 39.3% explicado por retos en la completitud del portafolio y en la gran cantidad de clientes clave con retos de cartera. Finalmente, el canal distribución tuvo un decrecimiento del 26.1% explicado principalmente, por la situación de cartera de clientes clave y por un menor nivel de servicio por parte de la industria.

Principales hitos y logros 2024

- Apertura de nuevos clientes para el canal de dispensación (Compensar, Comfenalco, Salud total y Magisterio).
- Mejoramos el relacionamiento con la industria que redundó en un incremento en los niveles de servicio de la misma, especialmente para el canal dispensación
- Crecimiento en clientes
 - Liga Contra el Cáncer Risaralda – 21%
 - Farmaquirúrgicos – 74%
 - Medivalle – 34%
 - AM Medical - 89%
- Creación de 90 clientes nuevos

2. Sobre Eve Distribuciones S.A.S

2.1 Historia

Evedisa fue fundada el 28 de septiembre de 1979 en la ciudad de Pereira por el señor Edilberto Varón Escárraga y su esposa Arcelia Echeverry de Varón. Inicialmente se enfocaron en la promoción médica y comercialización de líneas farmacéuticas exclusivas. Posteriormente se lanza el Canal Tradicional, especializado en la atención de droguerías independientes, cacharrerías, misceláneas, supermercados, entre otros.

En 1984 el señor Carlos Varón Echeverry se vincula a la organización y en 1993 se realiza el lanzamiento de la cadena de droguerías **Multidrogas**.

Años después empieza a operar el Mercado Institucional atendiendo a EPS, IPS, ARL, Regímenes Especiales y Operadores Logísticos. En 2012 se hace la apertura de la tienda **Vitalbel** especializada en belleza, dermocosmética, cosmética y cuidado personal.

A mediados del año 2017 se lleva a cabo el lanzamiento de Ingenia Innolabs, marca exclusiva Evedisa.

En el año 2019 Evedisa fue vendida y hace parte de la unidad de negocios de Gestión farmacéutica de Zentria.

2.2 Capacidad Instalada

Capacidad Instalada

A diciembre 31 de 2024 Eve Distribuciones contaba con una capacidad instalada aproximada de 4.050 metros cuadrados de almacenamiento en centros de distribución en las ciudades de Pereira, Barranquilla y Bogotá. Desde estas plataformas logísticas se da una cobertura del 84% del territorio nacional.

- **Centro de Distribución cedi Belmonte**

Ciudad: Pereira

Área (m2): 3.200

#Posiciones almacenamiento: 1.440

Canales comerciales: Dispensación, Distribución institucional, tradicional



- **Centro de Distribución Costa Norte**

Ciudad: Galapa (Atlántico)

Área (m2): 400

#Posiciones almacenamiento: 300

Canales comerciales: Dispensación, Distribución institucional



- **Centro de Distribución Centro**

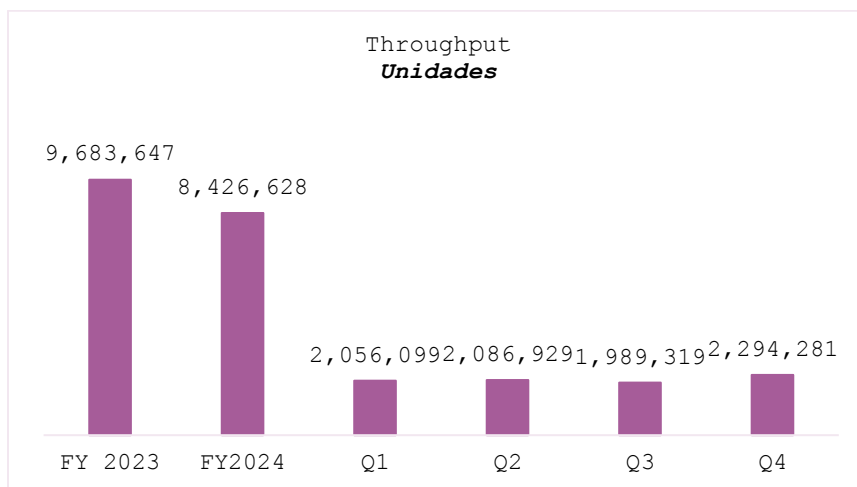
Ciudad: Cota (Cundinamarca)

Área (m2): 450

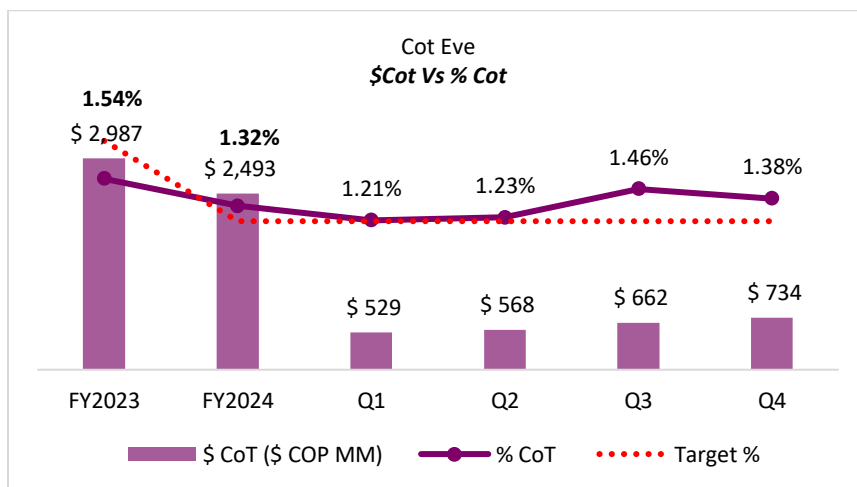
#Posiciones almacenamiento: 600



Durante el año 2024, estas plataformas logísticas gestionaron el movimiento de 8,4 millones de unidades, distribuidas en 28 de los 32 departamentos de Colombia. Presentando una disminución del 13% en unidades con respecto al FY2023 en relación con el volumen movilizado en el 2023; esto representado en la disminución de unidades despachadas en los canales de Distribución Institucional y Tradicional.



El proceso de distribución y transporte se ejecutó por medio de 7 aliados de transporte elegidos mediante convocatoria abierta a operadores de transporte regulados para el servicio de paquetería y vehículos dedicados para el año 2023. Logrando durante el año una reducción del 14% del costo relativo de transporte sobre las ventas. El segundo semestre tuvimos un aumento del 17% en el volumen de pendientes generados y entregados a los pacientes de los convenios de dispensación, afectando la meta que teníamos para el 2024 de cerrar en el 1,2%.



3. Gestión estratégica

3.1. Planeación y Direccionamiento Estratégico

Para el año 2023 y por primera vez, logramos hacer un ejercicio de planeación conjunta, con la participación de los más importantes líderes de las 3 empresas que conforman la unidad de negocio de gestión farmacéutica. Lo anterior, tras un proceso de transversalización de funciones de los líderes de la unidad de negocio.

El nombrado ejercicio, arrojó resultados muy interesantes en construcción de equipo, identificación puntos de coincidencia y apalancamiento entre las diferentes empresas que hacen parte de la unidad de Gestión Farmacéutica.

Para los próximos 3 años, nuestras metas y objetivos estarán ligados a la declaración que anexamos en el siguiente párrafo:

Trabajamos diariamente, soportados en analítica de datos y en talento de más de 1000 colaboradores, en desarrollar productos, programas y alternativas costo eficientes desde nuestro conocimiento en **Gestión Farmacéutica** para ocuparnos de mejorar la salud y el bienestar de las personas. Todo bajo una visión de largo plazo, equidad y apoyo a la sostenibilidad de los sistemas, prestadores y demás protagonistas

4. Gestión táctica y de apoyo

4.1. Gestión del Talento Humano

En el año 2024, el área de Talento Humano enfocó la gestión en fortalecer el desarrollo del talento y la calidad de vida de los colaboradores y sus familias a fin de impactar en el compromiso y fidelización de los colaboradores hacia nuestra compañía y posicionar nuestra Marca Empleadora.

Entre los avances más destacados, se inició la implementación de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de atracción de talento, además de impulsar la formación de los colaboradores en dichos temas. Así mismo, se desarrolló, implementó y lanzó el Campus Virtual, una plataforma de formación diseñada para apalancar el modelo de liderazgo y el desarrollo de competencias técnicas y blandas, alineadas con los planes de crecimiento profesional. Como parte del programa de diversidad, equidad e inclusión (DEI), se llevaron a cabo formaciones de sensibilización orientadas a crear y mantener un

entorno laboral que valore y respete la diversidad desde una mirada no sólo de género sino de cultura, segmentación ocupacional, generacional entre otras. Finalmente, se fortaleció el programa de bienestar y calidad de vida, incluyendo el lanzamiento de un componente especializado en salud mental, diseñado para fomentar un clima laboral positivo y una cultura organizacional armónica.

4.1.2 Caracterización de la planta

Total planta			Planta por tipo de actividad			
			Tipo de actividad	Directo	Temporal	%
Directos	231	48%	Administrativo	57	17	15%
Temporales	253	52%	Corporativos EVE	101	38	29%
			Dispensación EVE	27	190	45%
			Ventas EVE	46	8	11%
Total	484	100%	Total	231	253	100%

4.1.3 Cumplimiento normativo y gestión laboral

Se implementaron acciones clave en Seguridad y Salud en el Trabajo y Relaciones Laborales, orientadas a promover ambientes laborales seguros, saludables y armónicos, fortaleciendo tanto el cumplimiento normativo como el desarrollo de una cultura organizacional basada en la confianza, el respeto y la prevención.

Con relación a los avances en Seguridad y Salud en el Trabajo, se creó el Protocolo de Salud Mental para establecer lineamientos claros en promoción, prevención y acompañamiento, fortaleciendo el apoyo integral a los colaboradores.

Se diseñó e implementó un tablero de mando para analizar el ausentismo laboral, y se alcanzó un 98% de cumplimiento en la autoevaluación anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Finalmente, se reportaron resultados clave en accidentalidad, evidenciando el compromiso con el bienestar y la seguridad:

Cant. AT	Promedio frecuencia AT	Observaciones
3	0,05	Para el año 2024 se evidencia una disminución en frecuencia de accidentalidad, se disminuyó en 4 AT respecto el 2023.

Respecto al ausentismo por causa médica del personal directo, se evidenció que los principales diagnósticos de incapacidad están relacionados con: desordenes musculo esqueléticos, diagnostico psicosocial, embarazo de alto riesgo. A continuación, se presenta el porcentaje de días laborales perdidos en promedio cada mes.

Origen	% días perdidos (Promedio)
Enfermedad Laboral (EL)	0% - durante el 2024 no se registraron
Accidente de Trabajo (AT):	0,11% de los días de trabajo programados
Enfermedad Común (EC):	2,46% de los días de trabajo programados

Adicionalmente, se cumplió con los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), logrando la ejecución del 82% del plan anual, con énfasis en la gestión de riesgos y la promoción de ambientes laborales seguros, en el que se alcanzó un 54% de cubrimiento en los exámenes médicos periódicos, que se continuarán ejecutando en 2025. Además, se realizó el 100% del seguimiento a los 22 casos médicos activos y se cerraron 8 casos. Se actualizaron los planes de emergencia y se crearon los planes de los nuevos centros de trabajo, acompañados de 6 jornadas de formación para la brigada y 2 simulacros. Así mismo, se cumplió con el 67% del plan anual de formación en SST y se desarrollaron actividades de promoción y prevención durante el mes de la salud, con una participación del 54% del personal.

Desde la gestión de Relaciones Laborales (RRLL), se destaca la estandarización de minutas de contrato, los modelos de reporte para la solicitud de apertura de procesos disciplinarios y se definieron las etapas procesales en materia disciplinaria, siempre garantizando los derechos fundamentales de los colaboradores según lo estipulado en la Sentencia C - 593 de 2014. Además, se actualizaron los reglamentos internos de trabajo, cumpliendo con las normas laborales aplicables en Colombia, así como las políticas para la implementación de la reducción progresiva de la jornada laboral, conforme a la Ley 2101 de 2021.

En cuanto a formación en materia normativa se abordó: contratación legal laboral para el equipo de RRHH, el desarrollo, trámite y cierre del procedimiento disciplinario, y la capacitación de los Comités de Convivencia Laboral según la Ley 1010 de 2006. También se ofreció formación en seguridad y salud en el trabajo, enfocándose en la protección especial por debilidad manifiesta de los colaboradores y los fueros legales aplicables. Adicionalmente, se capacitó al personal sobre la implementación de la Política de Desconexión Laboral, cumpliendo con la Ley 2191 de 2022, y sobre los aspectos claves de la reforma laboral, conforme a la Ley 2381 de 2024.

Finalmente, se atendieron 76 requerimientos, enmarcados en procesos disciplinarios, respuestas a derechos de petición, tutelas, demandas, asesorías laborales, respuestas a renunciaciones motivadas, requerimientos del Ministerio de Trabajo, asesorías a los comités de convivencia laboral.

4.1.4 Gestión del talento, bienestar, comunicaciones y cultura

Se desarrollaron iniciativas con el objetivo de impulsar la gestión y el desarrollo del talento, las cuales reflejan el compromiso nuestro con la construcción de un entorno laboral inclusivo y orientado al desarrollo integral, fortaleciendo al mismo tiempo la cultura organizacional y el posicionamiento de la marca.

El proceso de atracción es el primer paso clave en la gestión del talento. En este sentido, se alcanzó una efectividad del 86% en el cierre de vacantes, y se promovió la movilidad interna con 5 promociones. La estrategia de marca empleadora utilizó redes sociales para aumentar la visibilidad y atraer candidatos, creando contenido que reflejó los valores y cultura de la empresa. Se incorporó inteligencia artificial (IA) en la búsqueda de candidatos, optimizando el proceso de selección al analizar y filtrar perfiles de manera más eficiente, lo que mejoró la calidad y rapidez del reclutamiento. Mientras que las alianzas con agencias, entidades gubernamentales y educativas, junto con la participación en ferias de empleo, permitieron ampliar la diversidad de candidatos en cuanto a perfiles y regiones.

Las acciones de gestión del talento se enfocaron en el modelo de liderazgo, estructurado en tres niveles: personal, equipos y organización, denominados “liderándote a ti mismo”, “liderando personas” y “liderando la organización”. Este modelo se gestiona a través de herramientas claves como el Campus Virtual, la escuela de líderes, el programa de diversidad, equidad e inclusión, el plan anual de formación y la reinducción.

Uno de los hitos más importantes fue la implementación de la plataforma del Campus Virtual, con alcance a la totalidad del personal. La plataforma cuenta con más de 14.000 contenidos diseñados para desarrollar competencias técnicas, blandas y de cumplimiento normativo. Los recursos incluyen cursos propios elaborados por expertos internos, certificaciones en alianza con instituciones y universidades internacionales, y una amplia oferta de contenido libre disponible en la plataforma. Durante el año, el 92% del personal utilizó la plataforma para su formación continua, completando 2.181 Horas de formación.

La escuela de líderes abordó temas clave como inteligencia emocional, liderazgo inclusivo, conversaciones de desarrollo y administración de personal. Además, desde el programa de diversidad, equidad e inclusión se realizaron actividades de sensibilización en temas como comunicación inclusiva, diversidad sexual y prevención de la violencia contra la mujer. El plan anual de formación cubrió el 90% de los temas definidos, ejecutando 97 actividades equivalentes a 2.367 horas de formación. Finalmente, la reinducción corporativa virtual logró un cubrimiento del 96%.

El programa "Más bienestar para ti", que obtuvo una satisfacción del 95%, reforzando la cohesión y el sentido de pertenencia. El endomarketing es un pilar esencial para conectar y alinear a los colaboradores con los objetivos de las compañías. Este año, se abrió el canal de WhatsApp con el objetivo de llegar principalmente al personal asistencial que no cuenta con acceso a correo electrónico ni computador, esto representa un paso importante en la búsqueda constante de estrategias y canales que permitan una comunicación más efectiva con todos los colaboradores. También, se desarrollaron aproximadamente 17 campañas estratégicas que promovieron el bienestar, el desarrollo profesional, la seguridad digital, la humanización y la cultura organizacional. Además, se conmemoraron 106 fechas especiales, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la integración de los colaboradores.

Finalmente, se llevó a cabo la encuesta de cultura “Horizontes” con un cubrimiento del 93%. Y un índice de compromiso obtenido de 4 sobre 5, que será reforzado por medio del plan de intervención.

4.1.5 Retos 2025

- Reforzar en estrategias de retención y atracción de talento.
- Promover y fortalecer el salario emocional de los colaboradores.
- Dar continuidad y refuerzo al programa de diversidad, equidad e inclusión, asegurando su alcance en toda la organización.
- Fortalecer la formación en habilidades digitales para facilitar el acceso a información oportuna, precisa y de alta calidad.
- Impulsar prácticas sostenibles mediante la optimización de recursos y la gestión de residuos, promoviendo la conciencia ambiental en todos los niveles de la organización.
- Fomentar el desarrollo de competencias y habilidades, creando oportunidades de crecimiento dentro de la compañía y fortaleciendo el talento interno como motor de nuestro éxito.

- Integrar de manera más activa la IA en los procesos de Talento Humano, para mejorar la eficiencia operativa, permitiendo que el equipo enfoque más tiempo y recursos en la estrategia y la innovación.

4.2. Gestión jurídica

4.2.1. Modelo corporativo

EVE Distribuciones SAS es una sociedad por acciones simplificadas de carácter privado con ánimo de lucro, perteneciente al grupo empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020. SL y que conforme su estructura presenta dos (2) subordinadas bajo su control directo que componen la unidad de negocio de gestión farmacéutica del Grupo Empresarial, cuyo objeto es la distribución, dispensación y comercialización de productos farmacéuticos, de consumo masivo, dispositivos e insumos médicos, con una trayectoria de más de 40 años en el mercado colombiano.

4.2.2. Estructura de gobierno

A través de la estructura de gobernanza de la Compañía, se permite que se cumpla con sus objetivos estratégicos, su misión, visión, políticas y estrategias, para responder a las necesidades de sus colaboradores, clientes y en general del sector de la salud. La estructura de gobernanza se compone de la siguiente manera:

- **Asamblea General de Accionistas:** órgano social en relación con los accionistas y la Compañía.
- **Junta Directiva:** máximo órgano colegiado para la dirección de la compañía. Integrada por cinco (5) miembros nombrados por periodos de un (01) año, fungiendo en la actualidad como miembros principales nombrados: Carlos Alberto Flórez Polania, Diego Andrés Chona Beltrán y Carolina Buendía Gutiérrez y como miembros suplentes nombrados: Ximena Patricia Quevedo López, Oscar Alfredo Torres Garces, Luis Felipe Cardona Parra.
- **Comités:** constituidos para el análisis y toma de decisiones sobre temas financieros, de gestión de riesgos, de conducta, buen gobierno y remuneración.
- **Gerente General:** quien tiene la representación legal de la Compañía.

4.2.3. Lineamientos implementados

- Actualización Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”

4.2.4. Ética e integridad.

En cumplimiento con la normatividad vigente, la filosofía del Grupo Empresarial y su estructura organizacional se reforzaron los lineamientos de conducta y buen gobierno, buscando garantizar el comportamiento ético, transparente e integral de manera conjunta con los valores del Grupo a través de la implementación de un nuevo Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad”. De igual manera, se reforzaron los lineamientos que permiten enfrentar situaciones relacionadas con conflictos de intereses o situaciones que puedan significar desviaciones del comportamiento ético de colaboradores y directivos.

Los comités institucionales constituidos para dar cumplimiento a las políticas internas relacionadas con las normas de conducta, ética e integridad, buen gobierno, riesgos y el adecuado uso de datos personales, sesionaron de manera adecuada de conformidad con el reglamento correspondiente.

4.2.5. Gestión del proceso jurídico

Las principales acciones realizadas por el Área Jurídica durante el año 2024 se encaminaron a dar apoyo y soporte jurídico a todas las áreas de la Compañía, con el fin de mitigar y prevenir los riesgos que pudiesen presentarse durante la ejecución del objeto social de la compañía. Entre las actividades realizadas pueden destacarse la elaboración, revisión y renovación de los contratos de todas las áreas de la Compañía, así como el soporte y continuidad al proceso contractual y la implementación del proceso de acciones de tutela y derechos de petición.

Se brindó apoyo al Área de Cartera en el proceso de cobro de deudas de difícil recaudo mediante actuaciones prejurídicas y jurídicas, así como en la asistencia a conciliaciones extrajudiciales. Como resultado de estas acciones, se radicaron trece (13) demandas ejecutivas contra clientes con cartera, de las cuales cuatro (4) cuentan con sentencias favorables. Además, se logró el recaudo de la siguiente cartera: \$8.190.058 por parte de EXFARMA S.A.S., \$272.792.338 por parte de TODOMED, y \$ 3.058.302.928 por parte de COOSALUD EPS conforme acuerdos de transacción derivados de demanda ejecutiva interpuesta contra esta entidad.

A fin de recuperar la cartera con distintas Entidades Responsables de Pago -ERP- se iniciaron procesos ejecutivos y acciones ante la Superintendencia Nacional de Salud; así mismo, se adelantaron conciliaciones en diferentes instancias. En cuanto a las entidades en liquidación, se presentó oportunamente las acreencias ante el agente liquidador de MEDIMÁS EPS EN LIQUIDACION FORZOSA ADMINISTRATIVA, recibándose en el mes de julio de 2024 la primera resolución de

graduación de acreencias, ante la cual se interpuso recurso de reposición dada la calificación y graduación, resuelto por el agente liquidador a través de la Resolución No. 25 del 13 de septiembre de 2024, en donde se recibe un reconocimiento parcial inferior y una graduación desfavorable, motivo por el que se contemplan las alternativas judiciales pertinentes.

Ahora bien, respecto a la entidad Servicio Occidental de Salud EPS y ante la suspensión del proceso ejecutivo interpuesto en su contra dada la intervención forzosa administrativa realizada por el gobierno, se ha realizado seguimiento a meses de glosas y cartera así como a convocatoria ante la Superintendencia Nacional de Salud, respecto a las mesas extraordinarias aperturadas por la misma entidad de Inspección Vigilancia y Control.

Otras actividades incluyeron respuesta a los derechos de petición, acciones de tutela, investigaciones y requerimientos de carácter administrativo por diferentes entes de control.

De igual manera, el Área Jurídica en cada una de las sedes, participó activamente en los comités de ética, cartera, riesgos, contratación y demás comités corporativos.

4.2.6. Estado de cumplimiento

4.2.6.1. Seguridad Social

En concordancia con los Decretos 1406 de 1999 y Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo" y demás disposiciones legales que regulan la relación entre el empleador y el empleado y el Sistema Único de Seguridad Social Integral, la Compañía da fe del cumplimiento a cabalidad con todas las obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social y parafiscales; los salarios, prestaciones sociales de ley, horas extras, vacaciones, y demás responsabilidades de carácter laboral pagadas en el tiempo de ley y de manera íntegra, cumpliendo de esta manera a cabalidad con todas nuestras obligaciones.

De igual manera, se ha cumplido con los parámetros estipulados en la normatividad aplicable en salud ocupacional y de seguridad industrial.

4.2.6.2. Propiedad intelectual y derechos de autor

En cumplimiento de la ley 603 sobre propiedad intelectual y derechos de autor, la Compañía certifica su cumplimiento. Los softwares utilizados son adquiridos legalmente mediante licencia, así mismo, cuenta con los mecanismos de control para verificar la instalación del software legal en todos sus equipos de cómputo.

4.2.6.3. Protección a los datos personales.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al Decreto Reglamentario 1377

de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen, la Compañía viene cumpliendo con el registro y actualización de las bases de datos personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio, socialización de las políticas generales, solicitud de autorización de tratamiento de datos y suscripción de los acuerdos necesarios para este fin. Adicionalmente, se capacitó a todo el personal sobre el contenido y manejo en el tratamiento de datos personales

4.2.6.4. Sistema integrado de gestión de riesgos y sus subsistemas - SIGR.

La Compañía como parte integrante del Grupo Empresarial, implementó el SIGR conforme los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud en su Circular Externa 20211700000004-5 de 2021 y Circular 100-000016 del 24 de diciembre de 2020 expedida por la Superintendencia de Sociedades, para la identificación, evaluación, medición, control y monitoreo eficaz de los riesgos priorizados a los que está expuesto la Compañía en desarrollo de sus operaciones, para mejorar los resultados en salud, la satisfacción de los usuarios, la estabilidad financiera y la previsión de impactos negativos.

Para su gestión se tiene implementado un Manual de Lineamientos Generales para todos los subsistemas de riesgos que contiene el Ciclo General de Gestión de Riesgos, Políticas, Procedimientos, documentación, Estructura Organizacional, Infraestructura Tecnológica, Divulgación y Capacitaciones.

Sesionó ordinariamente Comité del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos constituido para sus seguimiento y control.

Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF/FPADM).

La Compañía continuó con el fortalecimiento del sistema mejorando y actualizando conforme la ley el modelo de auditoría, vinculación de terceros, PEP (personas expuestas políticamente) y actualizando la matriz de riesgos en el nuevo sistema de identificación, control y mitigación con base al análisis del contexto y la segmentación de los factores de riesgo de la Compañía conforme la ley.

Se actualizó el Formulario de Conocimiento de contrapartes con la finalidad de que la información que se suministre sea en dirección a una posible diligencia respecto de los riesgos SARLAF – SICOF – PTEE.

Se capacitó y evaluó a todos los colaboradores y de manera mensual se cumplió con el rendimiento de informes a la UIAF por parte del Oficial de Cumplimiento.

Se presentó informe de cumplimiento por parte del Oficial del Cumplimiento ante el Representante Legal y la Asamblea, se realizaron procedimientos de auditoría interna y se procedió con la revisión de políticas y procedimientos.

4.2.6.5. Programa de ética y transparencia PTEE

De conformidad con la Circular Externa 100-000011 de 2021 y la Ley 1778 de 2016 de la Superintendencia de Sociedades se implementó el PTEE, que constituye la hoja de ruta y el modelo de conducta para los colaboradores, directivos, contratistas y demás terceros de su actuar y la ejecución de sus funciones dentro de la Compañía.

Este Programa contiene todas las disposiciones, procedimientos, políticas, normas y regulaciones internas en materia de prevención, mitigación, control y gestión de riesgos C/ST, y complementa las disposiciones internas sobre la corrupción, opacidad y fraude -COF.

Para los demás subsistemas de riesgos: salud, operacional, liquidez, actuarial, crédito, mercado de capitales y grupo, se tiene documentados los lineamientos específicos mediante un anexo al Manual de Lineamientos Generales, se identificó por cada uno su matriz de riesgos, se capacitó y evaluó a los colaboradores.

4.2.6.6. Libre circulación de las facturas

Se deja constancia que la Compañía cumple íntegramente con lo establecido en el Código de Comercio y la Ley 1231 de 2008, en lo referente a la emisión, circulación y pago de las facturas como título valor, ya sea actuando como su emisor o como obligado.

La Compañía, se encuentra habilitada para facturar electrónicamente, mediante registro en el Servicio Informático Electrónico de Factura Electrónica de la DIAN, en cumplimiento de la normatividad y específicamente los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud.

4.2.6.7. Política pública

Con el fin de tener alineados los diferentes instrumentos de conducta dentro de la Compañía, tales como, Código de Ética y Conducta “un compromiso con la integridad” del Grupo Empresarial, durante el año 2024, no se realizaron contribuciones a partidos ni a representantes políticos de ningún tipo.

4.2.6.8. Libre competencia y competencia desleal

Por parte de la Compañía, no fueron recibidas dentro de la vigencia 2024 notificación por posible infracción a la normatividad vigente en relación con: prácticas monopólicas, en contra de la libre competencia y competencia desleal.

4.2.6.9. Cumplimiento de la normatividad en salud

En la Compañía se cumple de manera íntegra las normas que la vinculan con base en su objeto social. Los reportes a los entes de inspección, vigilancia y control fueron realizados de manera oportuna y completa.

En el año 2024, se recibieron visitas por parte de los Entes de Control, principalmente en los puntos de dispensación, conservando la certificación en el cumplimiento de los estándares de habilitación en sus sedes.

4.2.7. Hechos relevantes

Se celebraron nuevos contratos de alto impacto para la compañía como: Compensar modalidad de capitación, Comfenalco Valle EPS de la gente por modalidad PGP y evento y FOMAG por modalidad de Evento.

Los Estados Financieros y sus notas incluyen todas las revelaciones necesarias para una presentación razonable de la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia a las cuales está sujeta la Compañía.

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio.

Después del cierre del ejercicio 2024, no ocurrieron hechos o acontecimientos importantes o relevantes que afecten o incidan en los estados financieros.

4.2.8. Negocio en marcha

Analizados los Estados Financieros y en general la operación de la Compañía y su sector, en lo que refiere a la continuidad del negocio, tanto desde la perspectiva de los recursos, hechos económicos y actos realizados en pro del estado financiero de la Compañía, tales como la estructuración de nuevas líneas de negocio en el sector de la salud incluyendo, pero sin limitarse a: descuentos de facturas, compra y venta de obligaciones con ERP y demás entidades de salud; que fueron contabilizados oportunamente y revelados ampliamente, presumen que el ente económico continúa como negocio en marcha.

En cuanto a la evolución previsible del negocio con base en lo anterior, estimamos que la evolución del negocio en el corto plazo nos augure el cumplimiento de nuestras metas para el próximo año.

Asimismo, la Compañía como parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y al cual, a su vez, pertenece un gran número de empresas con objetos conexos o complementarios del sector de la salud, se espera un fortalecimiento de la Compañía, mejorar su liquidez y la capacidad de

atender una mayor población de manera eficaz e integra.

4.3. Gestión de tecnología

La unidad de negocios de Evedisa dispone de varios sistemas de información que soportan los procesos asistenciales, de negocio y administrativos. Dentro de los sistemas de información más relevantes está el sistema ERP SAP y el software de dispensación Medicares. Para soportar y mantener actualizados los sistemas de información se cuenta con un grupo de especialistas que de manera profesional apoya la operación de esta unidad de negocio.

Durante el año 2024 se realizaron las actualizaciones de seguridad sugeridas por los fabricantes sobre los sistemas de información en mención y se logró mantener la disponibilidad de estas plataformas al 99,98%.

Se logró la implementación de las resoluciones emitidas desde la Dirección Nacional de Impuestos Nacionales (DIAN), cumpliendo con las fechas establecidas.

Proyectos de Ley implementados:

- Resolución 165 versión 1.9 Anexo técnico de Factura Electrónica de Venta.
- Nota de ajuste Documento Soporte
- Generación de Facturas a Pacientes (Cuota Moderadora)

Proyectos por Hallazgos de Auditoria tenemos:

- Informes de contabilidad con datos del tercero
- Límites de Crédito
- Recaudos Masivos.

Se destaca en este año 2024, el acompañamiento realizado a las áreas de dispensación para el despliegue y cumplimiento oportuno con todos los recursos en los proyectos de nuevos negocios como son Compensar (9 sedes), Comfenalco (8 sedes) y Fiduprevisora (12 sedes). En total 29 sedes que entran a la operación de la compañía aportando al fortalecimiento económico de la misma.

4.3.1. Analítica

Durante el año 2024 se continua con mejoramiento continuo en la validación y la consolidación de la información de la compañía para entregarla al área de BI de manera efectiva y oportuna, con lo cual se soportan los procesos operativos del back, los reportes de ventas y el control de pendientes de dispensación, entre otros. Se ejecutaron todos los reportes legales requeridos por ley, cumpliendo con la calidad y la oportunidad al 100%.

4.3.2. Infraestructura tecnológica

En 2024 se realizaron una serie de modificaciones a nivel de infraestructura TI, todas con el fin de mejorar la disponibilidad de los servicios, pero principalmente buscando asegurarla, disminuyendo la superficie de exposición ante posibles amenazas externas en ciberseguridad. Entre ellos, los más destacados son:

- Se realizó una depuración de sistemas en desuso liberando recursos físicos valiosos en infraestructura on-premise. Se lograron ahorros significativos en infraestructura en Nube, realizando depuración y optimización de los recursos.
- Se continuó con el plan de actualización de sistemas operativos de los servidores para cerrar las brechas de seguridad.
- Se mejoraron esquemas contingentes de backup para los servidores de la organización.
- Se actualizaron los equipos de seguridad perimetral (Firewall) tanto en sede principal como en Belmonte.
- Implementación de seguridad en la red a través de la segmentación, tanto en Evedisa como en Belmonte.

4.3.3. Seguridad

Dando continuidad al plan establecido en 2023, durante 2024 se fortalecieron los procesos de gestión de seguridad de la información, avanzando en la identificación y tratamiento de riesgos mediante el cierre de vulnerabilidades. A continuación, se resumen los logros más significativos:

- Se estructuró la matriz de riesgos, herramienta de gestión para el registro de vulnerabilidades, amenazas, e impactos sobre los activos de información, así como sus planes de tratamiento.
- Se gestionó la participación de las áreas de negocio en la gestión de riesgos, promoviendo su responsabilidad frente a la seguridad de la información.
- Se establecieron indicadores para identificación de brechas en actualización de sistemas operativos, ejecución de copias de respaldo e instalación de EDR.
- Se redujo la obsolescencia en sistemas operativos en servidores al 18% en Evedisa.
- Se contrató el servicio de SOC (Security Operation Center) con el proveedor Neosecure (SEK) para monitorear eventos y responder oportunamente ante posibles incidentes de seguridad de la información.
- Se instaló EDR (Endpoint Detection and Response) en servidores y endpoints.
- Además de las herramientas de SOC y EDR (Bitdefender), se mantuvieron los servicios de análisis profundo de correo electrónico de Darktrace así como el de valoración de estado de hardening y vulnerabilidades de SEK.
- Se implementó el doble factor de autenticación para el 100% de cuentas de correo electrónico.

4.3.4. Gestión de Procesos

En 2024 se hizo la evaluación del modelo de procesos de TI entre todas las compañías del grupo Zentria, Con base en este modelo, en 2024 se implementaron principalmente los procesos de:

- Gestión de activos y configuración: este nos permite tener un control efectivo a todos los activos de TI (equipos, impresoras, servicios de conectividad, licencias, servicios cloud, etc) y con este, apuntar al logro de eficiencias económicas.
- Gestión unificada de mesa de servicio: se implementó un nuevo modelo de operación de la mesa de soporte. Con esto se obtienen mejoras en la optimización de recursos y en la prestación integral del servicio.
- Gestión de Accesos: Se implementaron buenas prácticas de gestión de accesos para servidores y endpoints que han permitido fortalecer nuestro esquema de seguridad empresarial.

4.3.5. Gestión Aplicaciones

En 2024 se realizaron algunos desarrollos internos con el fin de apoyar los procesos:

- Gestión de Certificados tributarios para proveedores,
- Desarrollo y apoyo del sistema de convocatorias para Licitaciones.

4.4 Gestión de procesos

4.4.1. Estandarización de procesos

Durante el año 2024 se continuó con la actualización de la documentación de los diferentes procesos de la organización, en esta actividad de creación y actualización se generaron alrededor de 167 documentos optimizando la documentación actual.

Esta creación y actualización se logró gracias al apoyo de la Auditor Senior (María del Carmen Rodríguez), en donde se trabajó con los procesos de Dispensación, Gestión Técnica, Gestión Humana, Seguridad y salud en el trabajo, Compliance y algunos Financieros, procesos que estuvieron enfocados en ajustar los lineamientos a los cambios organizacionales y normativos, mejoramiento por hallazgos de auditoría que se presentaron a lo largo del año, lo que permitió actualizar y ajustar los documentos a las nuevas exigencias internas y externas.

Adicional a lo anterior, también se realizó acompañamiento en la construcción de la documentación de otras áreas en los cuales se hicieron las validaciones respectivas de contenido y de cumplimiento legal, con el fin de engranar todos los procesos.

Documentación			
Políticas, procedimientos, instructivos, programas, formatos y otros documentos	Creados	Actualizados	Eliminados
	51	116	22

4.4.1.1 Creación de documentos

Durante el 2024 los formatos fue el tipo de documento que más solicitudes presentó con un total de 30, seguido de los procedimientos con 9, 10 otros documentos y 2 nuevas políticas.

4.4.1.2. Actualización de documentos

Las solicitudes de actualización a la documentación se dan con mayor numero desde el área de talento humano, con el fin de homologar teniendo en cuenta los requerimientos del Grupo Zentria. El área de Seguridad y Salud en el Trabajo también presentó un número importante de actualizaciones como cumplimiento a cambios normativos colombianos y homologación corporativa. Las actualizaciones conllevan a una mejora en los controles y la organización de la información

4.3.1.3. Eliminación de documentos

Se gestionó un total de 22 eliminaciones de documentos para 2024. Estos documentos eliminados hacen referencia a que definitivamente salen del sistema documental, lo que quiere decir que son documentos que ya no aplican a las actividades actuales de la empresa que no se van a volver a usar debido a que el proceso cambio.

4.4.2 GLPI-Ticket de Calidad- Correo Electrónico

De igual forma, se siguió dando respuesta a las diferentes solicitudes de los usuarios por medio del GLPI-Ticket de Calidad, donde se gestionaron 59 casos entre solicitudes de generación de usuarios en la plataforma Binaps, creación, actualización y anulación de documentos.

En el año 2024 se implementó por facilidad a los usuarios recibir requerimiento a través de correo electrónico donde se tramitaron 310 solicitudes.

En el 2024 además se recibieron un total de 221 solicitudes de envío de documentos, las cuales incluyen soportes relacionados con auditorías de la Secretaría de Salud, entes regulatorios, clientes, auditorías

externas, entre otros. Además, se atendieron las solicitudes de documentos requeridos por las áreas de Jurídica, Licitaciones, Dispensación y Canales Comerciales.

4.4.3. Administración y Control de Plataforma Documental Binaps

La herramienta Binaps es una plataforma digital de gestión documental en la que se encuentran publicados todos los documentos pertenecientes al sistema de gestión de calidad de Evedisa, a los cuales todos los colaboradores deben tener acceso para poder visualizar los documentos relacionados con su proceso.

Para garantizar que cada colaborador en misión dentro de la organización tenga acceso adecuado a la documentación, se llevaron a cabo diversas acciones clave con el objetivo de asegurar el acceso de los usuarios a la plataforma, como son:

- De abril a julio se validó el listado de usuarios activos en Binaps, este proceso permitió detectar que más de 70 usuarios actuales no tenían acceso a la plataforma y más de 50 colaboradores que ya no pertenecían a la organización aún tenían usuario activo en la plataforma. Se realizó anulación del acceso para los colaboradores que ya no forman parte de la organización, y se asignaron usuarios y claves de acceso a los colaboradores actuales que no contaban con acceso a la plataforma.
- En los meses de octubre a diciembre se realizaron mejoras en la plataforma para que los documentos se puedan almacenar de manera ordenada y accesible de acuerdo con el mapa de procesos, asimismo, dado que la plataforma permite relacionar los documentos de referencia, se realizó la relación de más de 90 documentos dentro de la plataforma, los cuales le permiten a cada usuario poder leer un documento y asociar dentro del mismo, los documentos de referencia.

4.4.4. Auditorias

- Durante el mes de marzo se inició con la auditoria de PWC donde se realizó seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de la auditoría realizada en el año 2023 a los procesos de Order to cash, Inventario y contabilidad donde se identificaron 10 hallazgos y se pudo evidenciar el cumplimiento del 100% de los planes de acción.
- En el mes de marzo de 2024 inició la nueva auditoría por parte de PWC a los procesos de Ingresos, copagos y cuotas moderadoras donde se identificaron 8 hallazgos y se generaron los planes de acción los cuales se encuentran en desarrollo.
- El grupo auditor de PWC informa que los procesos en Evedisa se encuentran controlados en un 92%.
- Entre el mes de junio y julio de 2024 se recibieron los informes de la auditoria de KPMG a la cual le está haciendo seguimiento al cumplimiento de los planes de acción el área de Control interno corporativo.

- En el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2024 se realizó auditoría interna en Evedisa en conjunto con los auditores internos formados (Director Técnico administrativo- Aldo Cifuentes, Director Técnico de producto nacional e importado- Maricella Palacio) dando alcance a los procesos más críticos como son el Manejo de inventarios de activos fijos, manejo de inventarios de equipos tecnológicos, Manejo de inventario de producto, abastecimiento de pendientes, rotación de inventarios, control del producto de lento movimiento, manejo de las PQRS en dispensarios y en Cedis, además se dio alcance de auditar todos los procesos logísticos manejados en los diferentes CEDIS (Pereira, Barranquilla y Bogotá) con el fin de tener un mejoramiento continuo e identificar riesgos en los procesos.
- Los hallazgos encontrados durante la auditoría interna año 2024 se encuentran en proceso con cada uno de los líderes donde se realizan sesiones de trabajo y los riesgos identificados se plasman en la matriz de riesgos.
- En el año 2024 el Auditor Senior para Evedisa y Ronelly dio apoyo a Helpharma realizando auditoría al proceso logístico y al proceso de Farmacoseguridad.

4.4.4.1 Auditoría Canal de Dispensación

- Durante el año 2024 se realizó una inspección inicial por parte del Auditor senior a los dispensarios de Compensar con el fin de revisar cuáles eran las necesidades y mejoramientos a realizar mientras se estaba en el proceso de estabilización de los diferentes puntos.
- Durante el mes de junio del 2024 se realizó auditoría interna a todos los dispensarios de Compensar (9), ubicados en Bogotá (4), Chía, Zipaquirá, Facatativá, Fusagasugá y Girardot y los planes de acción fueron ejecutados bajo la dirección y acompañamiento del Líder de dispensación.
- Durante el mes de agosto de 2024 se realizó acompañamiento en la auditoría de nuestro cliente Compensar realizando visita a cada uno de los dispensarios dejando sus diferentes hallazgos los cuales se han venido trabajando con todas las áreas de la organización.
- Durante el mes de diciembre de 2024 se recibió una segunda visita de Compensar para verificar el mejoramiento de la operación evidenciando que aún quedan algunos requerimientos para cumplir a los cuales se les está realizando seguimiento.
- Durante el mes de septiembre de 2024 se realizó auditoría interna a los dispensarios de nuestro cliente OCGN y los planes de acción se están ejecutando bajo la dirección y acompañamiento del Líder de dispensación.
- Se apoyó en la recepción de auditorías y seguimiento al cumplimiento de los requerimientos de auditorías externas, INVIMA, clientes, secretarías de salud y PWC.

4.4.5. Gestión de Riesgos

- Durante el segundo semestre del año 2024 se trabajó en las matrices de riesgo para Gestión Farmacéutica (Evedisa, Ronelly, Helpharma) en conjunto con los líderes con el fin de homologar los procesos. Cabe aclarar que las matrices de riesgo de Evedisa se encuentran en formato Excel pendiente de subir a la plataforma Almera.

4.4.6 Retos 2025.

- Continuar con el proceso de auditorías internas para el año 2025 dando un enfoque a los procesos más críticos.
- Dar continuidad al cierre de planes de acción pendiente de auditorías internas y externas.
- Crear cultura de la responsabilidad que tiene cada líder de mantener sus procesos vigentes y controlados, el trabajar en sus planes de acción.
- Realizar auditoría interna a todos los servicios farmacéuticos (Comfenalco, Compensar y OCGN) en responsabilidad de Evedisa.
- Velar por el mejoramiento continuo de las políticas y procedimientos en la organización teniendo en cuenta los controles a implementar, regulación legal vigente aplicable, cambios organizacionales, tecnológicos y los resultados de auditorías internas y externas con el fin de tener unos procesos debidamente controlados y con el mínimo de riesgos.
- Crear e implementar el procedimiento “Plan de continuidad del negocio “a nivel del grupo corporativo.
- Dar apoyo en la implementación del normograma y de la matriz de indicadores.
- Crear cultura de calidad con apoyo del área de Talento Humano y Auditoría Interna, de la responsabilidad que tiene cada líder de mantener sus procesos vigentes y controlados, el trabajar en sus planes de acción y la importancia de esto para el crecimiento y fortalecimiento de la organización.
- Continuar con la actualización de la documentación en pro del mejoramiento continuo de los procesos aplicando los estándares de calidad más altos, teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable, los cambios generados por SAP, cambios organizacionales y tecnológicos lo que nos conlleva a tener un Sistema de gestión de calidad más estructurado.
- Realizar la actualización de organigramas y perfiles de cargo en la plataforma, una vez generados por el área de Talento Humano teniendo en cuenta los cambios generados en los dos últimos años como resultado de la unificación de gestión farmacéutica de Zentria.

- Finalizar la elaboración e implementar un nomograma que incluya todos los requisitos legales aplicables a todos los procesos de la organización dentro de la plataforma Binaps con el objetivo de permitir que cada uno de los colaboradores puedan ingresar a consultar y aplicar las normas vigentes en sus labores lo que fortalecerá la alineación con los estándares de calidad y los requisitos regulatorios.
- Continuar con la implementación de la matriz de indicadores para realizar un control detallado y eficiente de los indicadores por proceso dentro de la organización. Esta matriz permitirá hacer un seguimiento continuo y sistemático del desempeño de cada uno de los procesos clave, asegurando que los resultados se alineen con los objetivos de calidad establecidos fortaleciendo el Sistema de Gestión de Calidad

4.5. Gestión Ambiental y Social

El grupo Zentria desarrolló el informe de estado información no financiera, en él se consolidó la información relacionada a ESG (Environmental, Social y Governance) para todo el grupo Zentria según los estándares GRI. Este reporte se anexó a los estados financieros consolidados con información de 2023 y se hará de aquí en adelante de forma anual.

4.6. Gestión administrativa

4.6.1. Desempeño 2024

Desde el área administrativa durante el 2024 se consolidaron estrategias centralizadas de negociación y transversales de funcionamiento; que permitieron apoyar la dinámica expansión de los negocios de Evedisa, durante el crecimiento comercial de este año.

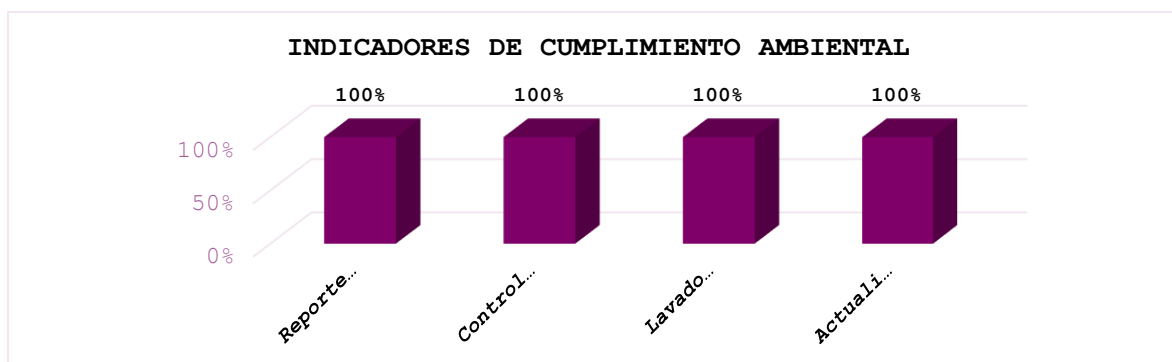
Dentro de las actividades soportadas, están:

- Soporte a la gestión de aperturas de nuevas sedes de Dispensación, para los contratos de Compensar: 9 sedes, Comfenalco: 7 sedes y Magisterio: reaperturas 10 sedes, aperturas 2 sedes; donde se integraron las siguientes actividades:
 - Consecución de inmuebles y negociación de contratos de arrendamiento con propietarios.
 - Diseño, cotización y ejecución de proyectos, con contratistas, para la adecuación de las sedes.
 - Seguimiento al desarrollo de las obras, cumplimiento de cronograma para la apertura y ejecución del presupuesto.
 - Consecución de los activos biomédicos y dotación, para el alistamiento de las sedes.

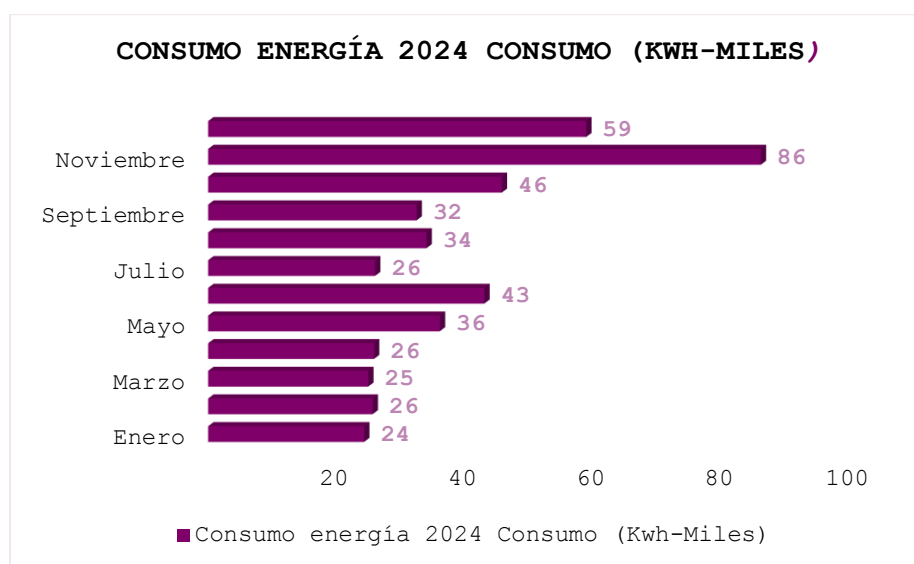
- Articulación con las áreas de la compañía para la gestión de apertura de servicios de las sedes, a partir de la entrega del proyecto.
- Acompañamiento al desarrollo de la apertura y funcionamiento óptimo de la sede desde sus componentes administrativos y de infraestructura.
- Acompañamiento al plan de choque para mitigar el impacto del gasto administrativo y la ejecución de las actividades.

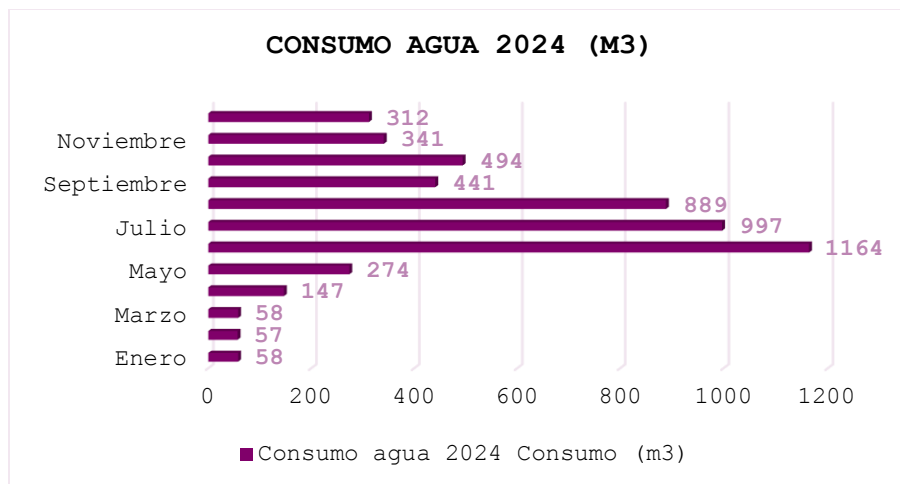
4.6.2. Indicadores

4.6.2.1. Gestión Ambiental

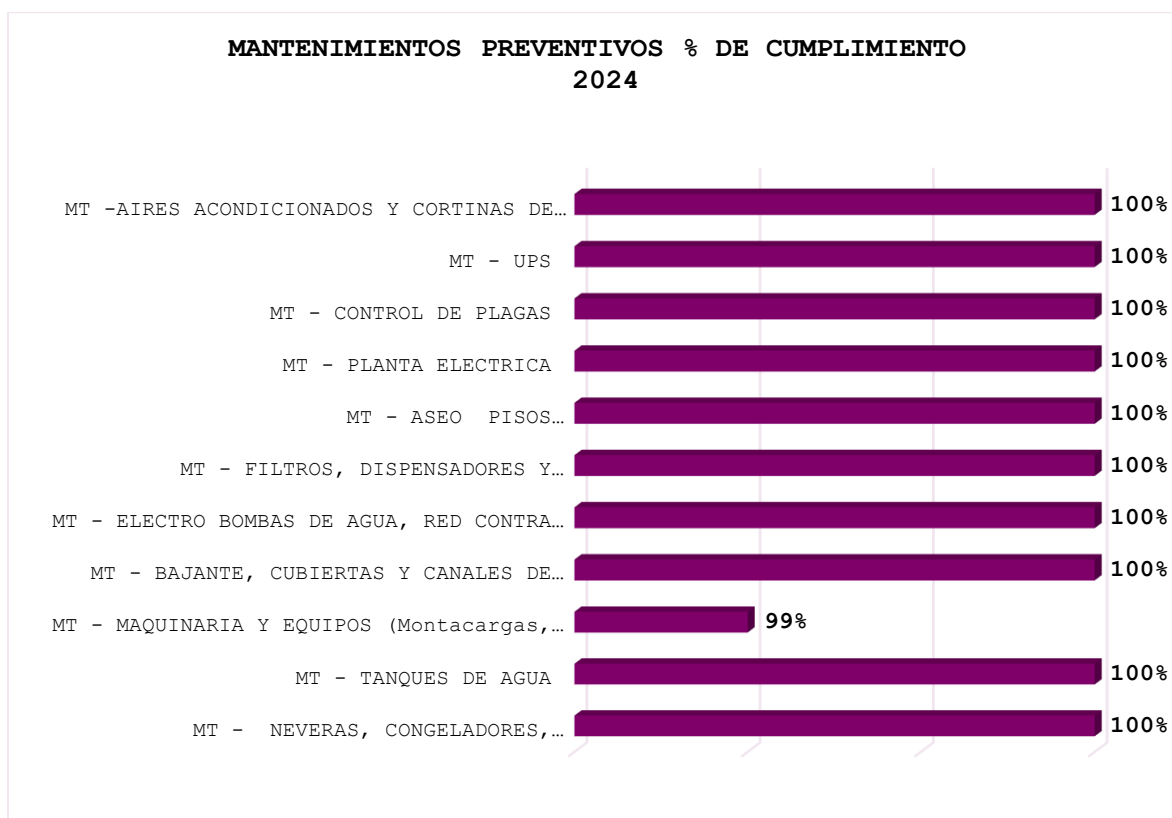


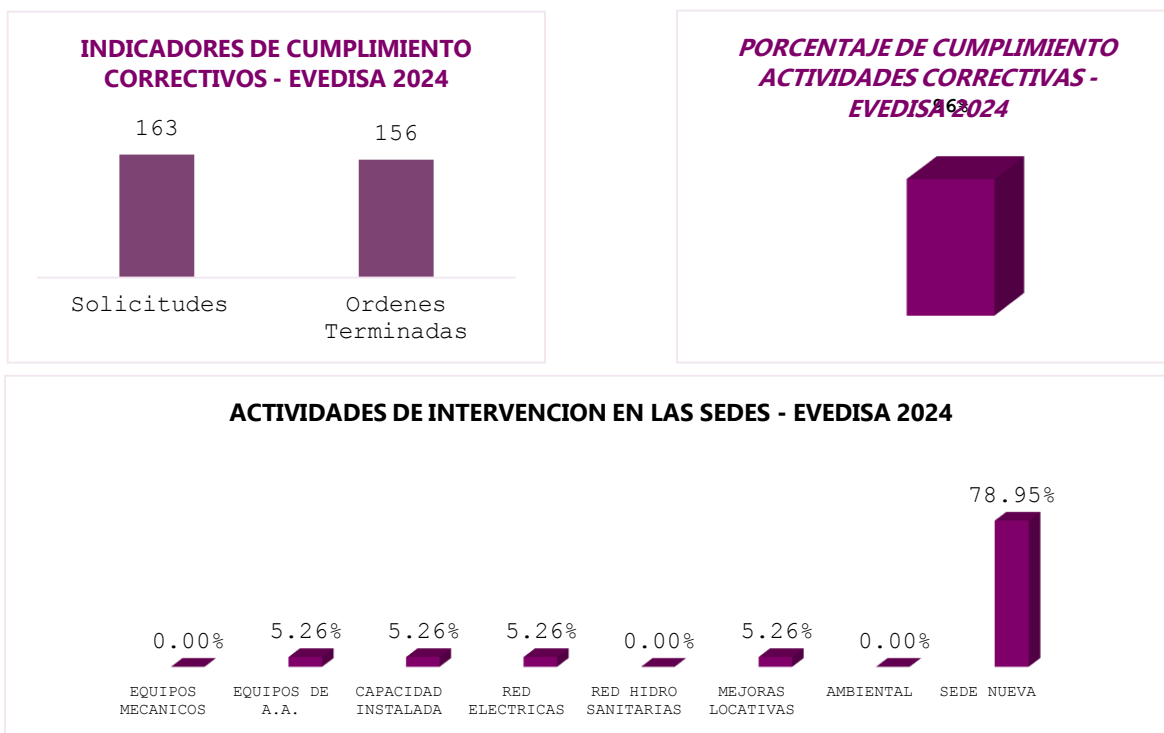
4.6.2.2. Consumo de servicios Públicos





4.6.2.3. Mantenimientos





4.6.3. Retos 2025

- Concentrar los esfuerzos en optimizar la ejecución de los cronogramas de mantenimiento en cumplimiento normativo, con la priorización de estrategias de eficiencias en las negociaciones con proveedores para controlar el gasto administrativo.
- Realizar el cronograma de inventario de activos fijos e insumos para ejecución 2025.
- Establecer la política de asignación de líneas celulares y datos móviles para la compañía.
- Establecer la política de envíos y mensajería, en compañía del área logística.
- Garantizar el acompañamiento efectivo de la administración, gestión y control de los requerimientos de servicios y productos no CORE, en el desarrollo del Comité de Servicios y Compras No Core.
- Establecer la matriz de control de contratos de Arrendamientos en compañía del CSC Administrativo.

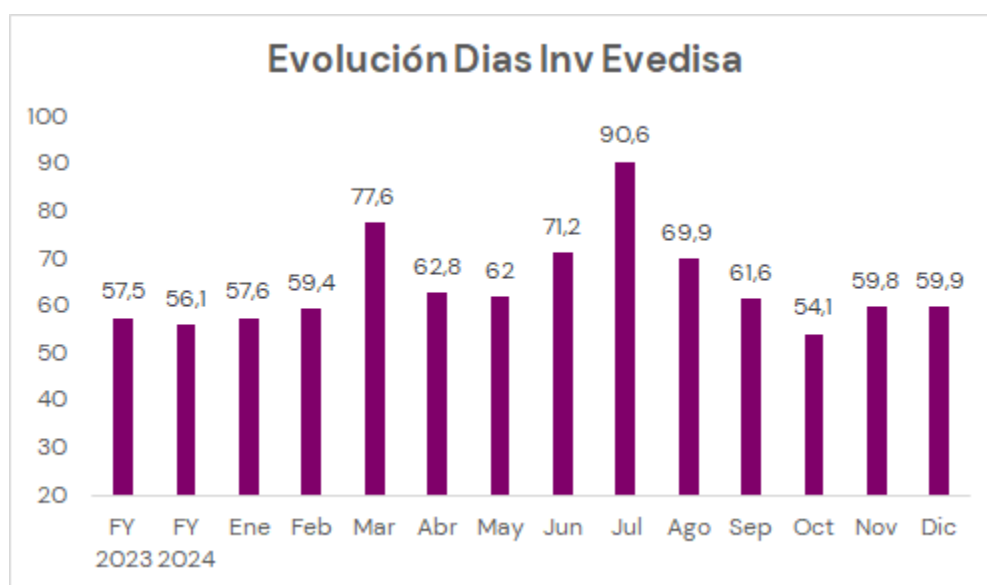
4.7. Gestión de compras

El centro de servicios compartidos del Grupo Zentria, ha sido vital para desarrollar estrategias transversales en áreas claves como Negociación y Compras. El 2024 fue un año de retos no solo por las variables económicas y disponibilidad de materias primas, las cuales han impactado directamente el abastecimiento de medicamentos e insumos en el sector salud; al igual que las restricciones de caja y alta demanda que se ha generado en todas las especialidades.

Para mitigar el impacto y proteger las operaciones; teniendo en cuenta que vamos de principio a fin en la atención del paciente, especializándonos en Gestión farmacéutica, Operador Logístico, Atención Primaria y Clínicas; nos hemos enfocado en la primera convocatoria a nivel de Grupo Zentria, consolidando volúmenes, principios activos, protocolos, protegiendo resultados clínicos, seguridad del paciente y oportunidad. La convocatoria generó ahorros del 4% del total de las compras del grupo, un resultado positivo y alineado con los objetivos financieros.

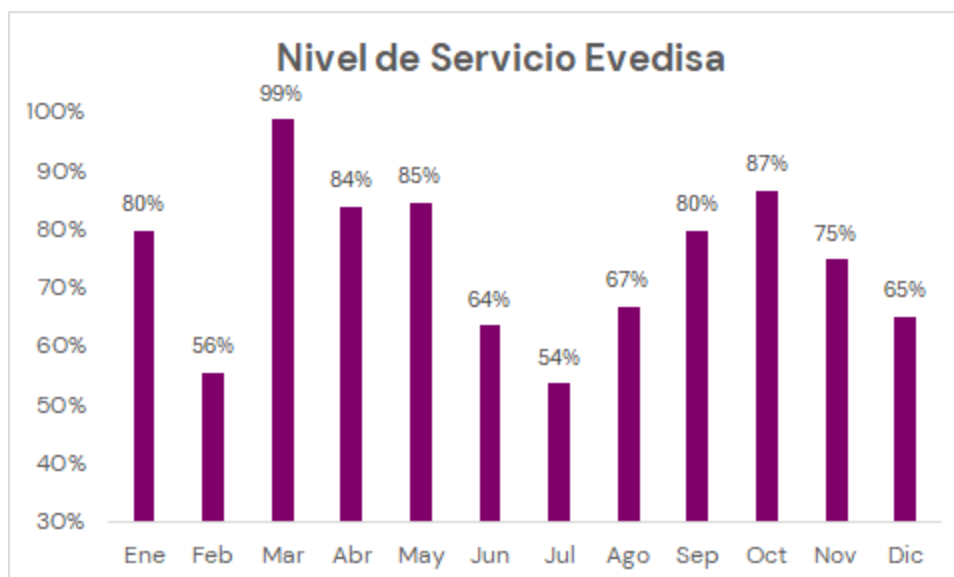
La planeación de inventario y el trabajo colaborativo con proveedores han sido relevantes para tener un indicador de días de inventario acorde con el presupuesto, optimizando recursos y entregando niveles de servicio en las diferentes líneas de negocio, distribución, dispensación, intercompañía y Tradicional.

Días de inventario Evedisa



El mes de marzo con 77,6 y julio con 90,6 días, se debe a las siembras iniciales de los convenios de Compensar y Comfenalco

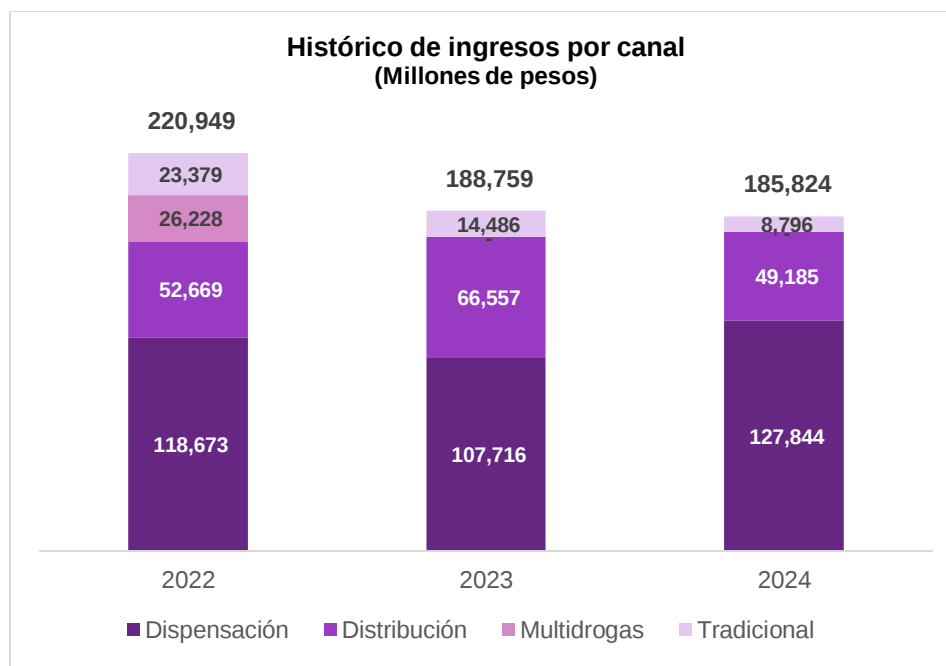
Nivel de servicio de la industria Evedisa



5. Gestión Financiera

5.1. Evolución ingresos anuales

Para el año 2024, EVEDISA alcanzó unos ingresos de COP\$185.824 millones, equivalentes a un decrecimiento del 1.6% con respecto al año anterior, generado principalmente por la reducción de las ventas en los canales de distribución y tradicional principalmente por niveles de servicio de la industria y estrategias de priorización de la cartera de clientes sobre crecimiento en venta; compensado parcialmente con incremento en ventas del canal de Dispensación (Crecimiento del 18.7%).

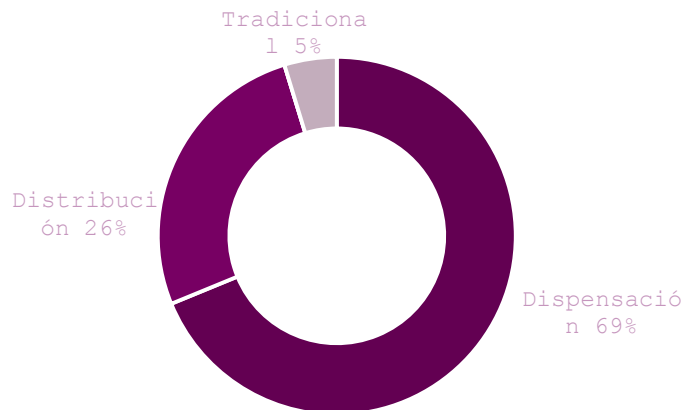


5.1.1. Ingresos por canal de venta

A continuación, se detalla la variación del resultado de ingreso 2024 respecto al año anterior por cada uno de los canales de la Compañía:

Canal	2022	2023	2024	Var% 2024-23
Dispensación	118.673	107.716	127.844	18,7%
Distribución	52.669	66.557	49.185	-26,1%
Multidrogas	26.228	-	-	n.a.
Tradicional	23.379	14.486	8.796	-39,3%
Total	220.949	188.759	185.824	-1,6%

Distribución de ingresos por canal 2024

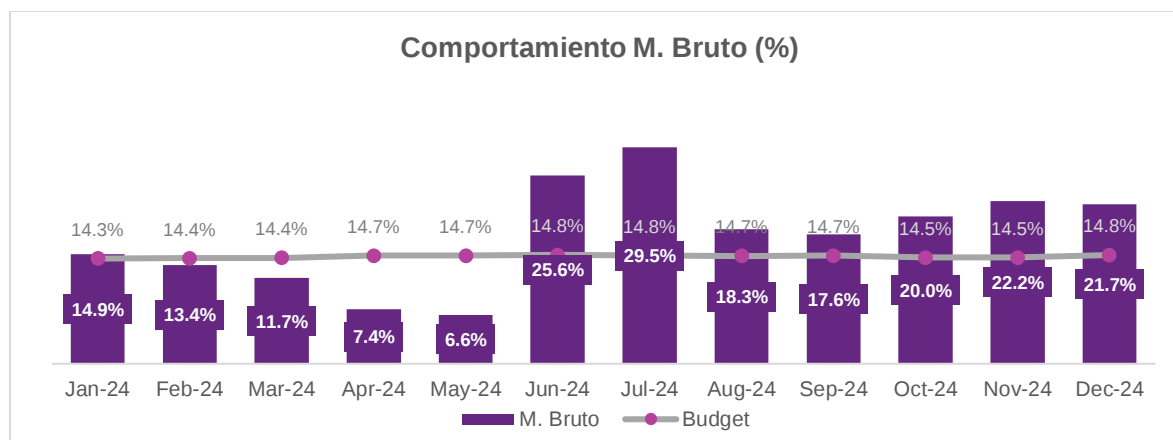


5.2. Margen bruto

Los costos directos de la compañía se caracterizan por ser variables en su mayoría, razón por la cual existe una correlación con el comportamiento de los ingresos. Los costos tienen dos componentes, el primero es asociado directamente al valor económico de los productos que se comercializan, el segundo está asociado a descuentos financieros por pronto pago y negociaciones especiales con proveedores por campañas particulares y metas de venta sobre la compra.

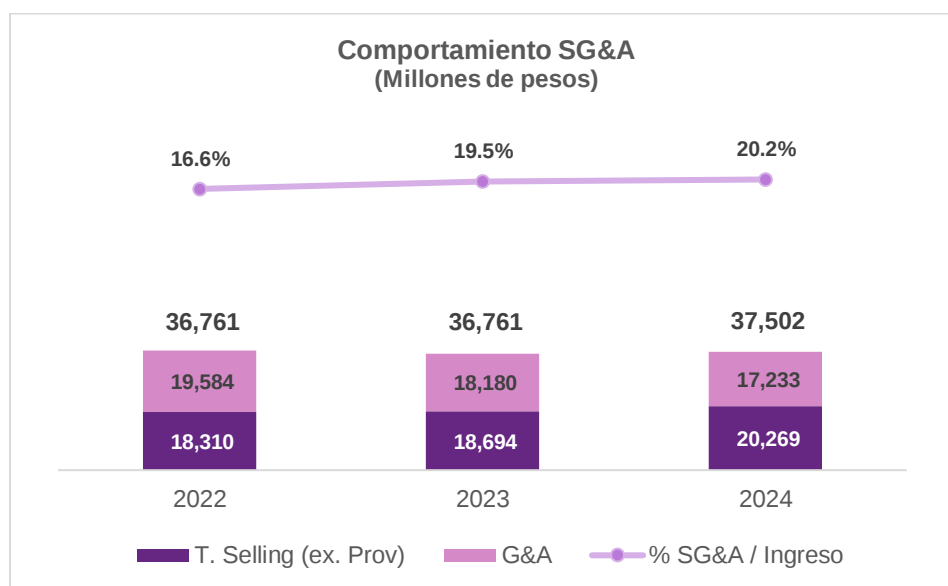


Al cierre del 2024, los costos directos frente a los ingresos resultan en el margen bruto de 17.3%, el cual se incrementó en 1.050 puntos básicos frente al año anterior. Dicho porcentaje es el resultado de la evolución mensual que se observa en la siguiente gráfica:



5.3. Evolución de SG&A

Los gastos de ventas y administrativos de la compañía presentaron en términos nominales un comportamiento similar (excluyendo provisiones y gastos relacionados al proceso de Amigable Componedor) pasando entonces de representar el 19.5% en 2023 al 20.2% en 2024.



5.4. Margen EBITDA

Expuesto lo anterior, y ajustando los resultados operacionales con las depreciaciones y amortizaciones y considerando la negociación de derecho litigioso, se obtiene un EBITDA para el año 2024 de COP\$32.027 millones, lo que representa un crecimiento del 413%. A continuación, el margen EBITDA de los últimos 3 años:

2022	2023	2024
------	------	------

M. EBITDA %	-8,6%	3,3%	17,2%
-------------	-------	------	-------

5.5. Estado de resultados

En resumen, se obtuvo un Estado de Resultados para el año 2024 con rentabilidades positivas reflejando así la gestión de la compañía a pesar de los impactos mencionados en los apartados anteriores.

De esta manera se alcanzó una utilidad neta de COP\$34.785 millones, alcanzando un margen neto de 18.7%.

Estado de Resultados Compañía COP MM	Acumulado dic-23	dic-24	Var %
Ventas Netas	188.759	185.824	(2%)
Costo de venta, Neto	(176.063)	(153.616)	(13%)
Utilidad Bruta	12.696	32.208	154%
<i>Margen Bruto (%)</i>	<i>6,7%</i>	<i>17,3%</i>	<i>158%</i>
Gastos de Operación	(56.428)	(45.520)	(19%)
Pérdida/Recuperación por deterioro cuentas por cobrar	(41.171)	2.377	(106%)
Otros ingresos y gastos de operación, Neto	88.963	39.846	(55%)
Resultado Operacional	4.060	28.911	612%
<i>Margen Operacional (%)</i>	<i>2,2%</i>	<i>15,6%</i>	<i>623%</i>
Participación en las ganancias de controladas	28.757	18.287	(36%)
Ingresos Financieros	276	4.467	>1000%
Gastos Financieros	(8.044)	(7.573)	(6%)
Otros ingresos y Gastos, Neto	167	(16)	(110%)
Resultado Antes de Impuestos	25.216	44.075	75%
Impuesto sobre la Renta	(1.071)	(9.312)	769%
Resultado del Ejercicio	24.145	34.763	44%
<i>Margen Neto (%)</i>	<i>12,8%</i>	<i>18,7%</i>	<i>46%</i>
Otros Resultados Integrales	(22)	22	(200%)
Resultado y Otros Resultados Integrales	24.123	34.785	44%

5.6. Balance general

El balance general de la compañía refleja una disminución en los activos de 7.3% para un total de COP\$373.344 millones, el cual corresponde principalmente a:

1. Incremento en Inversión en asociadas y negocios conjuntos COP\$18.309m

2. Disminución en las cuentas por cobrar COP\$52.909m

3. Disminución de Impuesto diferido por COP\$9.312m

4. Incremento en otras cuentas por cobrar COP\$11.666m

De igual forma, se observa que los pasivos decrecieron un 38.4% cerrando el año 2024 con un saldo de COP\$102.933 millones. Esta variación corresponde principalmente al movimiento de los Proveedores (se incrementa en COP\$24.393 Millones). También se presenta un decrecimiento en obligaciones financieras, el cual presenta una disminución de COP\$40.057millones.

Por último, el patrimonio presentó incremento de 14.8% para el año 2024, alcanzando los COP\$270.410 millones; este aumento corresponde principalmente a la variación en los resultados del ejercicio y acumulado, COP\$10.618 Millones y COP\$24.145 Millones respectivamente.

Balance General COP MM	dic-23	dic-24	Var %
Activos			
Activos Corrientes	176.639	122.578	(30,6%)
Activos no Corrientes	225.965	250.766	11,0%
Total Activos	402.604	373.344	(7,3%)
Pasivos			
Pasivos Corrientes	107.991	84.003	(22,2%)
Pasivos no Corrientes	58.988	18.930	(67,9%)
Total Pasivos	166.978	102.933	(38,4%)
Patrimonio	235.625	270.410	14,8%
Total Patrimonio	235.625	270.410	14,8%
Total Pasivo + Patrimonio	402.604	373.344	(7,3%)

5.7 Recaudo cartera

Durante el año 2024, se obtiene un recaudo total de cartera de COP \$153.093 millones, presentando una disminución del 14,21% respecto al recaudo del año 2023 de COP \$25.361 millones; impactando los 3 canales, con una participación mayor en valor absoluto en el canal dispensación según se detalla a continuación:

Canal	Rec. 2023	Rec. 2024	Variación (\$)	Var %
Dispensación	110.509	99.170	-11.338	-10,26%
Distribución	51.942	43.469	-8.473	-16,31%

Tradicional	16.004	10.453	-5.550	-34,68%
Total	\$178.454	\$153.093	-\$25.361	-14,21%

5.7.1. Canal Dispensación

Durante el año 2024, se inicia la operación de nuevos convenios para la atención de usuarios asignados por COMPENSAR E.P.S., COMFENALCO VALLE, SALUD TOTAL y FIDUPREVISORA, Siendo el principal recaudo del canal seguido por el contrato con OCGN para atender la población de Puertos y Ferrocarriles asignada.

5.7.2. Canal Distribución

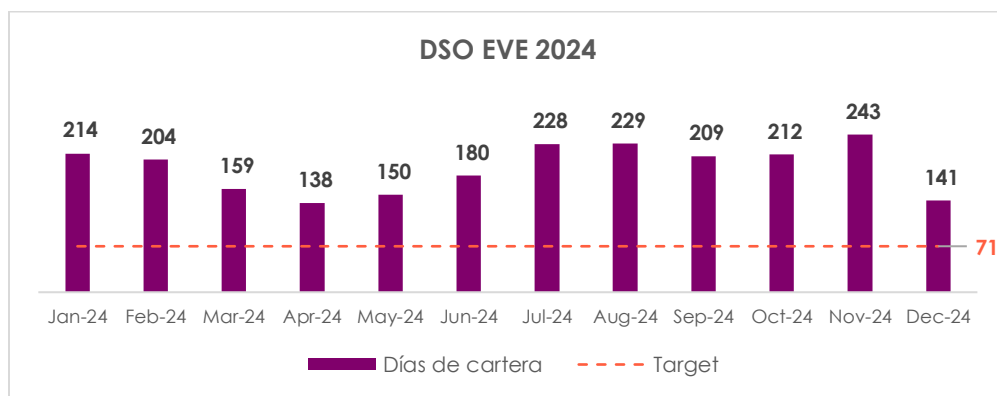
Para el año 2024, es evidente el impacto a nivel de recaudo del canal en sus clientes Pareto, motivado por la situación que actualmente enfrentan las principales E.P.S., ante las medidas adoptadas por el Gobierno nacional especialmente NUEVA EPS, FAMISANAR, SURA, COOSALUD Y COMPENSAR entre otras afectando los niveles de pago de los clientes del canal.

5.7.3. Canal Tradicional

La disminución en los ingresos del canal continúa impactando el recaudo de cartera en el año 2024.

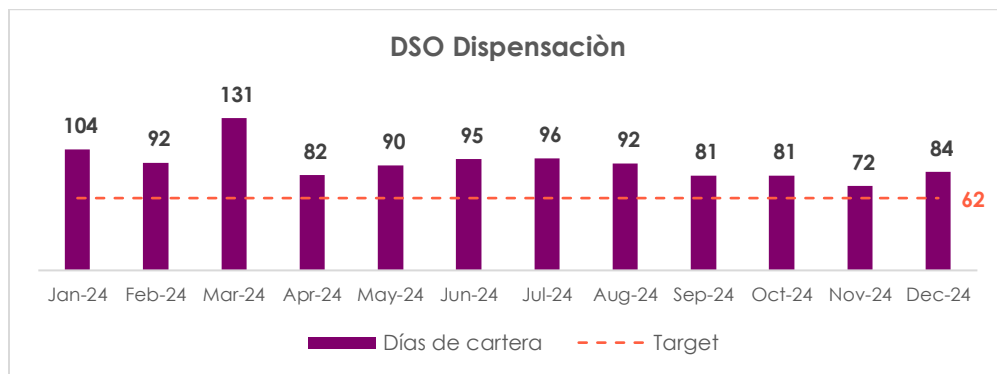
5.8. Rotación cartera

El sistema de salud viene enfrentando diversos problemas financieros y administrativos que incidieron directamente en el comportamiento de la cartera durante el año 2024, afectando directamente la liquidez de cada uno de los actores del sistema, impactando notablemente en los DSO de la compañía con un incremento representativo (199 DSO) promedio último trimestre, frente al target definido de (71 DSO).



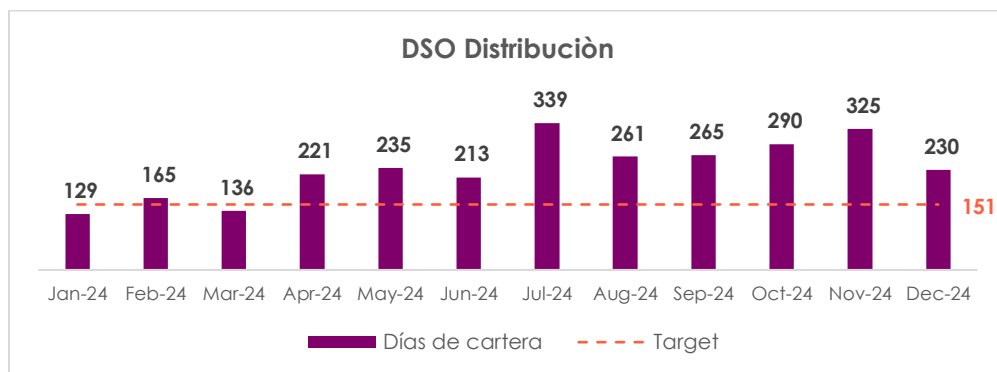
5.8.1. Canal Dispensación

Se observa una recuperación importante en el comportamiento de la cartera del canal con un promedio del último trimestre 79 DSO en el año 2024, frente a 230 DSO del último trimestre de 2023, impactado principalmente por la recuperación de cartera de COOSALUD E.P.S. y la operación de los nuevos convenios.



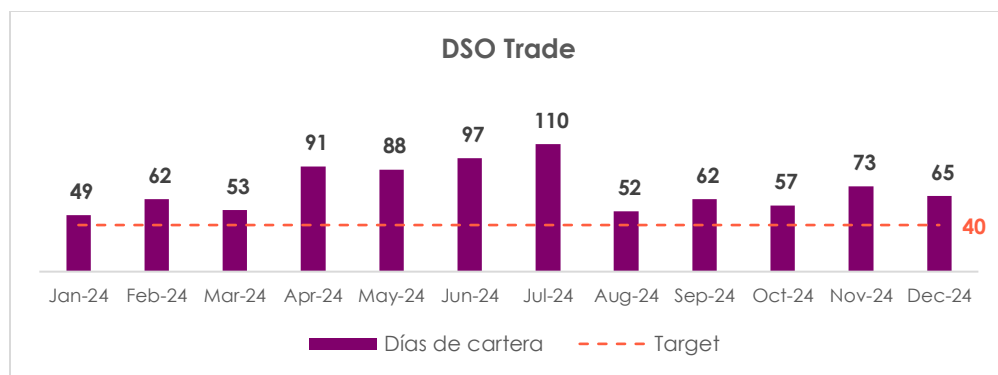
5.8.2. Canal Distribución

Es evidente el impacto que tiene en la cartera del canal la crisis del sector salud promovida principalmente por la situación financiera de las principales E.P.S. del país, fuente de los ingresos de los clientes Pareto del canal; se observa una disminución en los DSO para el mes de diciembre por la reclasificación de cartera a deudas de difícil recaudo, alcanzando niveles de 230 DSO, frente al target definido de 151 DSO.



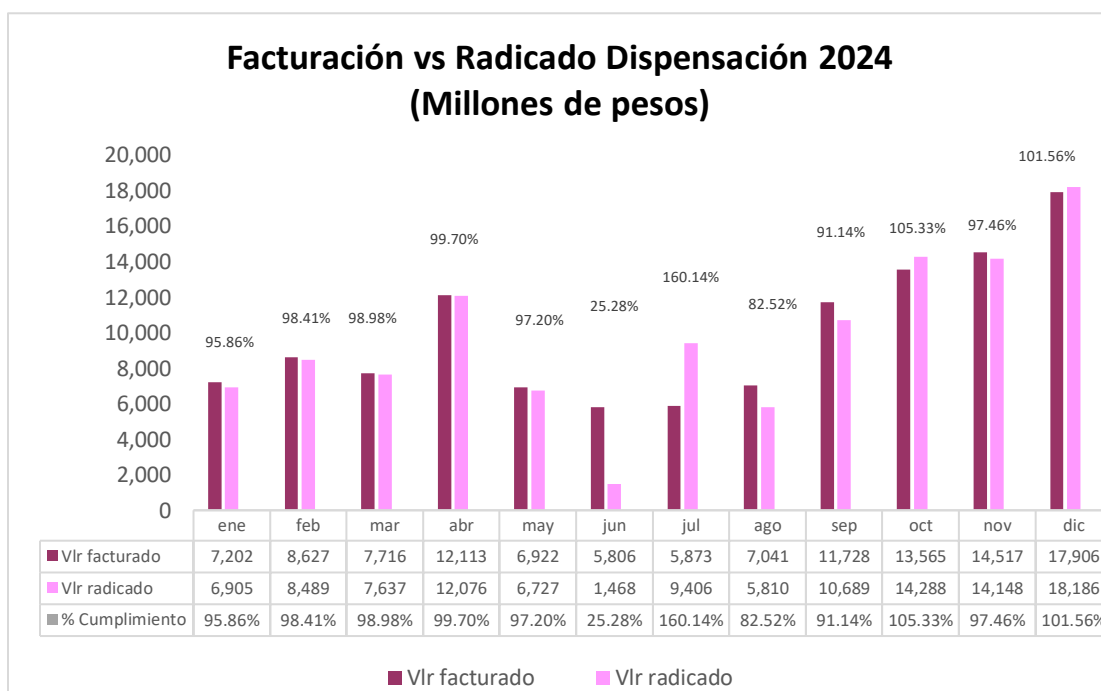
5.8.3. Canal Tradicional

El comportamiento de la cartera del canal tuvo un comportamiento atípico durante el primer semestre del año 2024, impactado principalmente por la disminución en los ingresos del canal y la cartera de difícil recaudo, mostrando una mejoría durante el segundo semestre.



5.9. Facturación

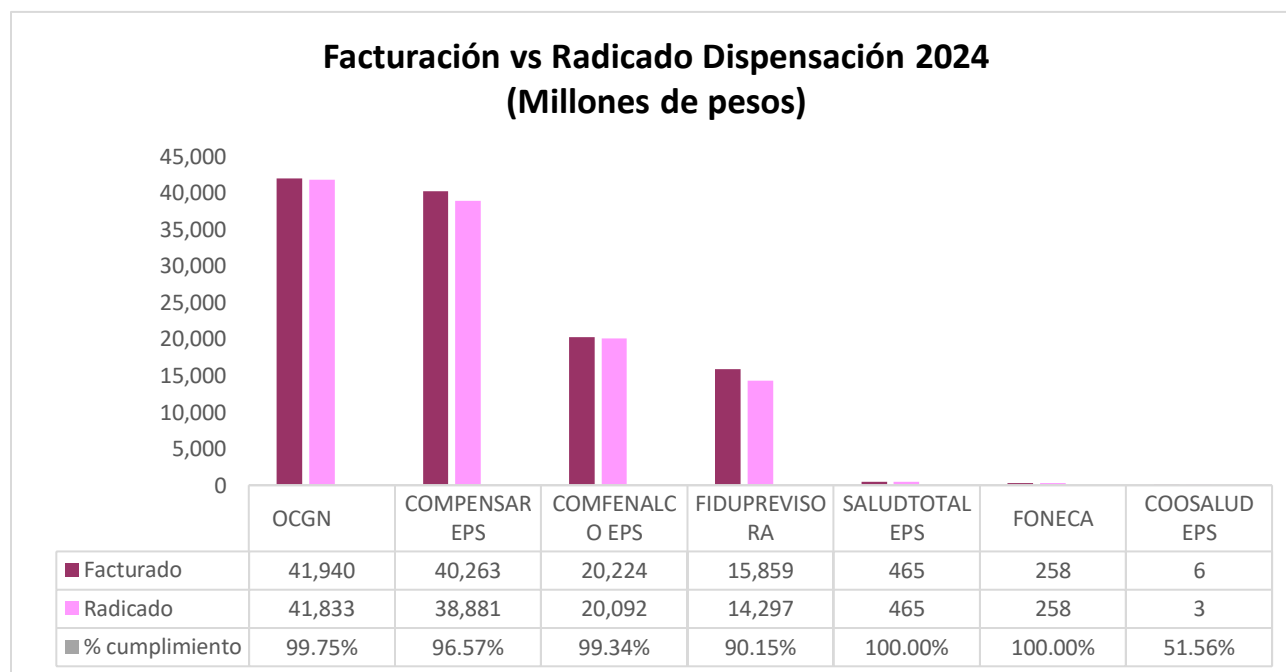
5.9.1. Comportamiento de la facturación vs la radicación Canal Dispensación 2024



En el gráfico se observa el comportamiento de la facturación vs radicación de los convenios de dispensación del 2024: A lo largo del año enfrentamos diversos desafíos, lo que se reflejó en una reducción significativa de los ingresos del canal dispensación entre mayo y junio, debido a la terminación del contrato cápita de OCGN Magisterio, derivada del cambio en la modalidad de contratación establecido por el Gobierno Nacional. Se registra un incremento significativo en los ingresos, impulsado por la implementación del nuevo contrato bajo la modalidad de evento con Fiduprevisora. Este crecimiento se dio de manera gradual, iniciando en el mes de agosto y consolidándose progresivamente en los meses siguientes.

Asimismo, en el mes de septiembre se iniciaron los convenios con Comfenalco Valle, bajo la modalidad PGP, y con Salud Total, lo que representó un factor clave en el aumento de la facturación. La puesta en marcha de estos acuerdos permitió fortalecer la prestación de servicios y ampliar la cobertura, generando un impacto positivo en los ingresos.

5.9.2. Comportamiento de la facturación vs la radicación por convenio año 2024



5.9.3. Logros 2024

- Indicadores: Comportamiento de indicadores del proceso de facturación año 2024:

Indicador	Meta	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
Devoluciones responsabilidad de facturación	3%	0.00%	0.00%	0.42%	0.04%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	0.00%
Efectividad radicación clientes dispensación	90%	96.24%	95.18%	93.3%	95.47%	93.07%	97.15%	96.58%	95.86%	93.15%	98.4%	96.26%	93.27%

Glosas responsabilidad de facturación	1%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.29%	0.00%
---	----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

- Conciliación cuentas y cartera Coosalud acuerdo transacción final por \$3.058.335.069

5.10. Retos 2025

- Adaptación a clientes actuales y continuar esfuerzos para capitalizar nuevas oportunidades que nos permitan asegurar e incrementar los ingresos.
- Mejorar el margen bruto por medio de eficiencias en descuentos financieros por pronto pago y negociaciones especiales con proveedores estratégicos. Por otra parte, foco en clientes con mejor calificación de riesgo y que tengan potencial crecimiento.
- Optimización de gastos a través de generación de estrategias y cultura organizacional que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos financieros.
- Adaptación y cumplimiento a nuevas regulaciones emitidas por la DIAN y el Ministerio de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud para facturación electrónica y FEV-RIPS.
- Cumplimiento con los lineamientos de interoperabilidad de datos en salud exigidos por el Gobierno Nacional.
- Reducción de los tiempos de radicación y conciliación de facturas para agilizar el flujo de caja.
- Implementación de estrategias para minimizar glosas y devoluciones debido a cambios en la normatividad.

6. Gestión Comercial

6.1. Dispensación

6.1.1. Actividades en general

Durante el 2024, el equipo de Modelos y estándares realizó el entendimiento y evaluación de diferentes prestadores de servicios de salud prospectos para la implementación de servicios farmacéuticos, logrando así, el conocimiento y entendimiento de los componentes exigibles en el

mercado, experiencia que nos llevara a futuras estructuraciones competentes.

- Mutualser E.P.S
- Comfenalco Valle E.P.S de la Gente
- Compensar E.P.S
- Fiduprevisora- FOMAG
- Saludtotal E.P.S
- Aliansalud E.P.S
- Nueva E.P.S -Eje Cafetero

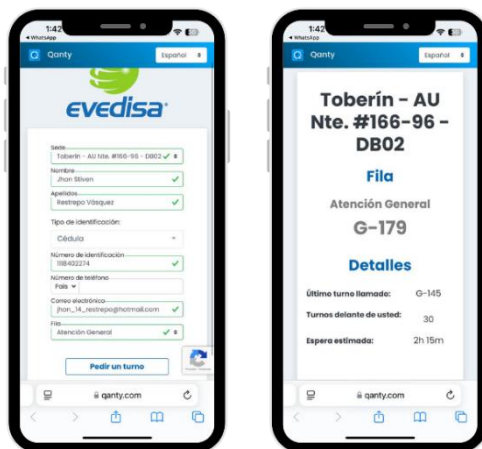
6.1.2. Implementación de estrategias para atención de usuarios

Para el 2024 el canal de dispensación implementa a través de la herramienta de turnos estrategias para mejorar la atención y experiencia de los usuarios.

Estos pilotos y desarrollos fueron implementados en el convenio de Compensar.

6.1.2.1. Turno Virtual

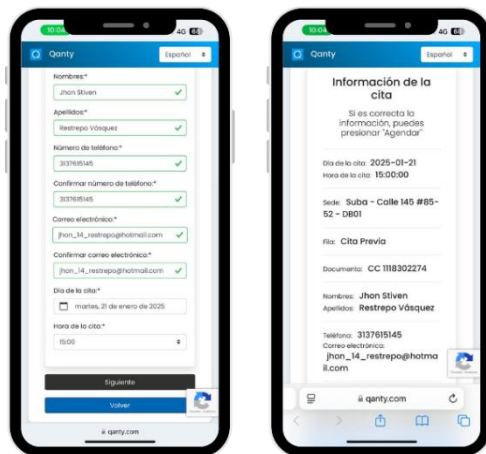
Se implementa un modelo para la toma de turnos virtuales; el proceso consiste en ingresar a una URL donde se puede escoger el servicio farmacéutico más cercano, tomar un turno y dirigirse a la farmacia cuando este cerca a hacer atendido, nuestra plataforma le notificara el momento sugerido. Dicho modelo se implementó con el fin de disminuir la afluencia en sala de los servicios farmacéuticos, logrando así, la disminución de tiempos de espera y mayor satisfacción a nuestros usuarios



<https://qanty.com/portals/tickets?c=8lqYpCcK4GuXJKm7gKzr>

6.1.2.2. Cita Previa

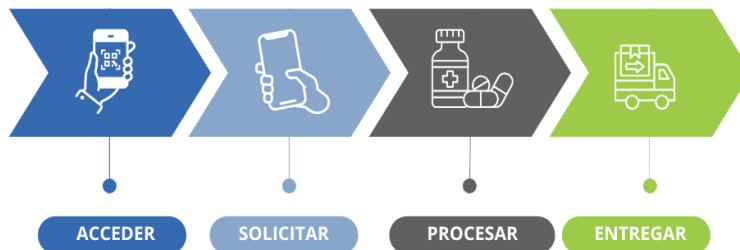
Se implementa un modelo de cita previa para los pacientes que pueden dirigirse al servicio farmacéutico en un horario establecido durante el horario de atención establecido por el servicio farmacéutico, con un tiempo de 15 minutos para ser atendido por uno de nuestros auxiliares. Dicho modelo nos ha permitido desplazar la demanda a horas de menor concentración, disminuir los tiempos de atención y mejorar la experiencia de usuario.



<https://qanty.com/portals/appointments?c=8lqYpCcK4GuXJKm7gKzr>

6.1.2.3. Modelo de atención No Presencial

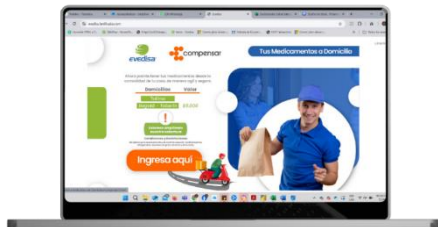
Durante el 2024 se logramos cumplir un reto significativo, de implementar el modelo no presencial para nuestros clientes, donde se asume el 100% de una población entre 2.500 y 5.000 usuarios vía domicilio, sin presencia de servicios farmacéuticos en poblaciones pequeñas y de última milla. El proceso se ejecuta en tan solo 4 pasos, acceso, solicitud, procesamiento y entrega al paciente.



6.1.2.3.1. Plataforma Domicilios

Una vez consolidado el proceso no presencial, se habilita un canal de acceso para nuestros usuarios que no desean asistir a los servicios farmacéuticos, solicitando los medicamentos a su lugar de domicilio, asumiendo un valor de transporte.

Este modelo nos ha permitido disminuir filas, traslados de mercancía, oportunidad y completitud en la entrega y mejoramiento en la experiencia del usuario.



<https://evedisa.funificadas.com/>

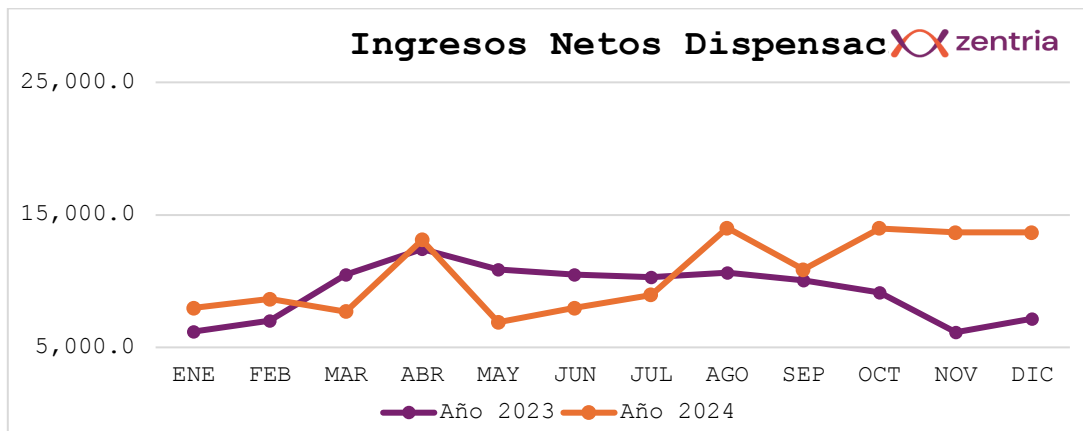
6.1.3. Cifras Generales

Para el año 2024 el canal logró ingresos netos por valor de \$127.5 mil millones, con un crecimiento del 15%.

Se gestionaron 1.758.523 fórmulas con una atención de 981.749 usuarios con un nivel de servicio promedio año del 94,7%, una población total asignada de 665 mil usuarios.

Cerramos el año en operación con los convenios de Compensar, Comfenalco Valle, Fiduprevisora y OCGN.

6.1.3.1. Ingresos Netos

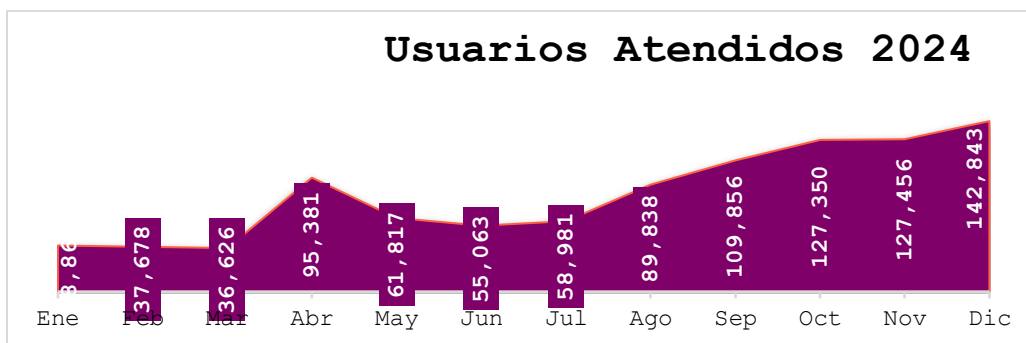


El primer semestre del 2024 vs 2023 se presentó un decrecimiento del 9% en los ingresos netos, esta disminución corresponde a la terminación del contrato con OCGN para la atención de usuarios Magisterio que se ejecutó hasta el 30 de abril del 2024.

En el segundo semestre se generó un crecimiento en ingresos del 41% vs. el 2023 impactado con los nuevos convenios que ingresaron en el mes de agosto, Comfenalco Valle con una población de 225 mil usuarios y Fiduprevisora para la atención directa de los usuarios del FOMAG, con una población de 103 mil usuarios.

6.1.3.2. Población

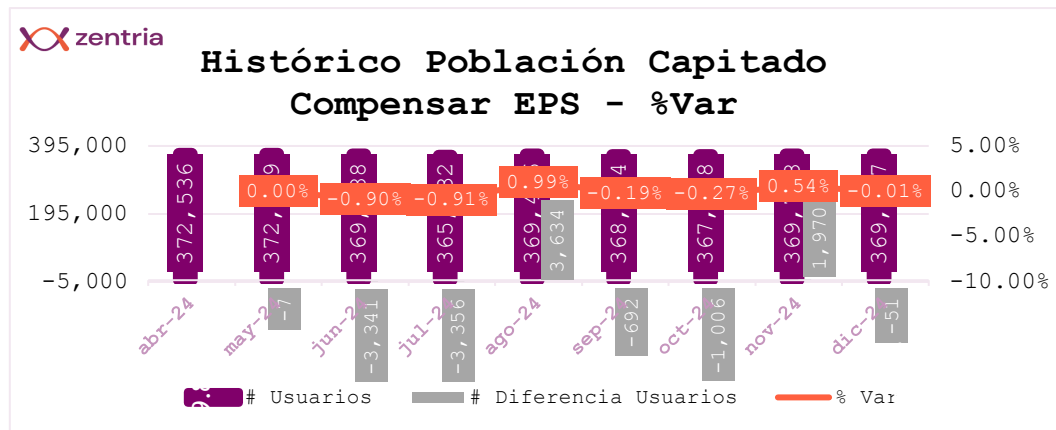
Durante el año 2024 se realizó la atención a 981 mil usuarios, se inició el año con atención a 38 mil usuarios y en diciembre se finalizó con atención a 143 mil usuarios.



6.1.3.2.1. Compensar

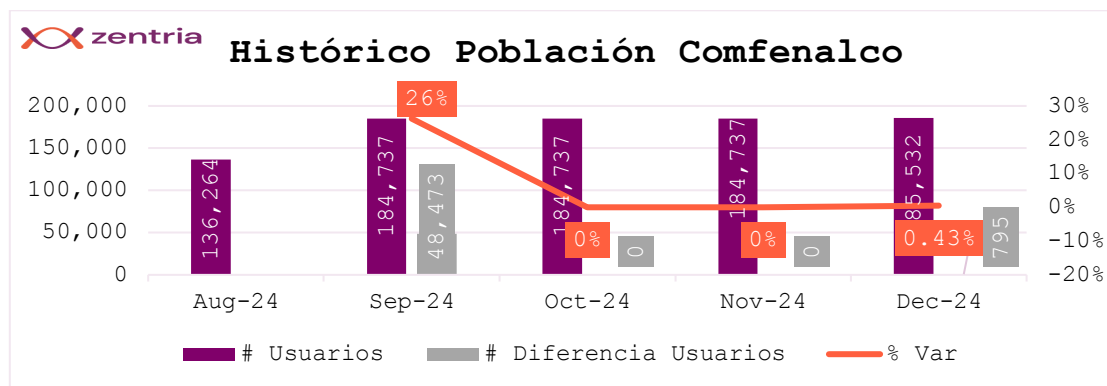
En el mes de abril se da inició al convenio COMPENSAR para la atención de los usuarios en los

municipios de Bogotá, Chía, Zipaquirá, Facatativá, Fusagasugá, Girardot, y Tolima. Con una población asignada de 369 mil usuarios.



6.1.3.2.2. Comfenalco Valle

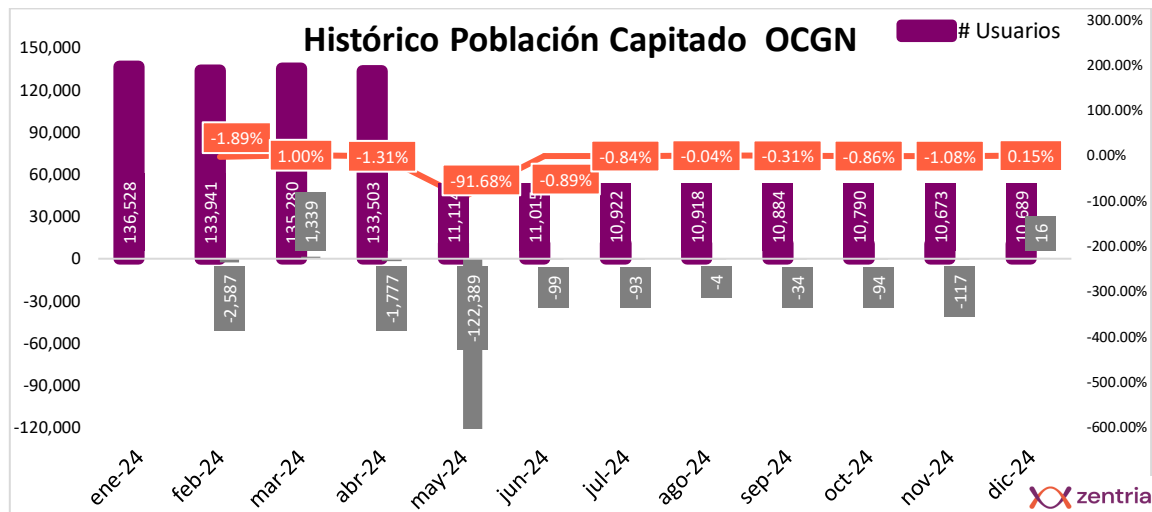
En el mes de agosto se da inicio al convenio con COMFENALCO VALLE, con la apertura de dos dispensarios en la ciudad de Cali para la atención de 120 mil usuarios. Durante los meses de septiembre y octubre se dio apertura a los dispensarios de Pereira, Dosquebradas, Buenaventura y dos puntos en Cali.



6.1.3.2.3. Clínica General del Norte- OCGN

Durante el año 2024 la población atendida del convenio OCGN presentó una variación en el mes de mayo con la terminación del contrato de Magisterio. Se continua el resto del 2024 con la población

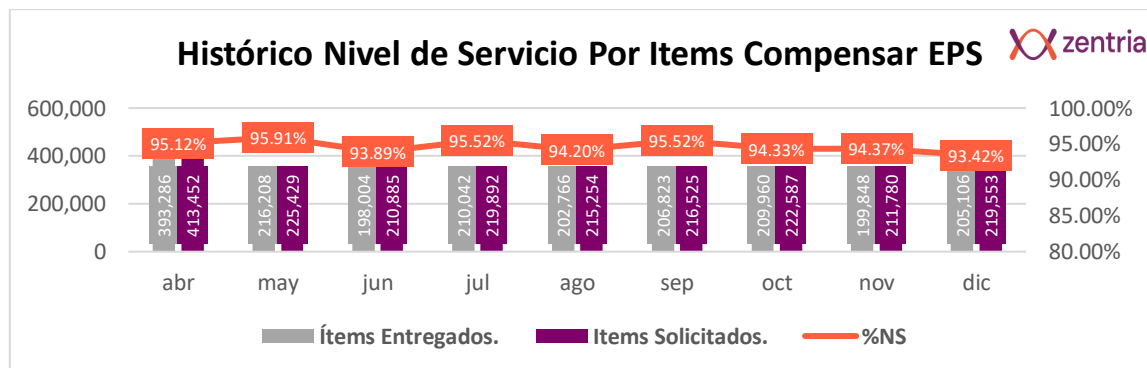
de Puertos y Ferrocarriles.



6.1.3.3. Nivel de Servicio

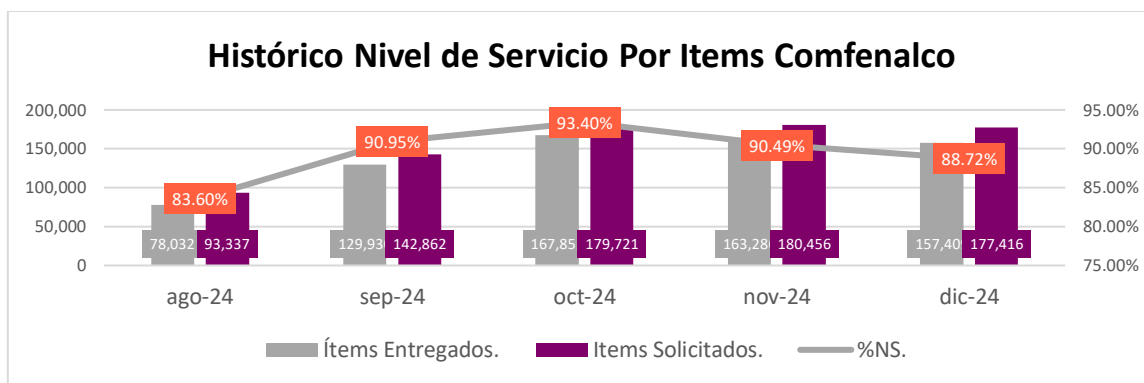
6.1.3.3.1. Compensar E.P.S

Se da inició a este convenio en abril del 2024 y durante los nueve meses de operación se mantiene un %NS promedio del 94.7% con una atención mensual 97 mil de fórmulas promedio.



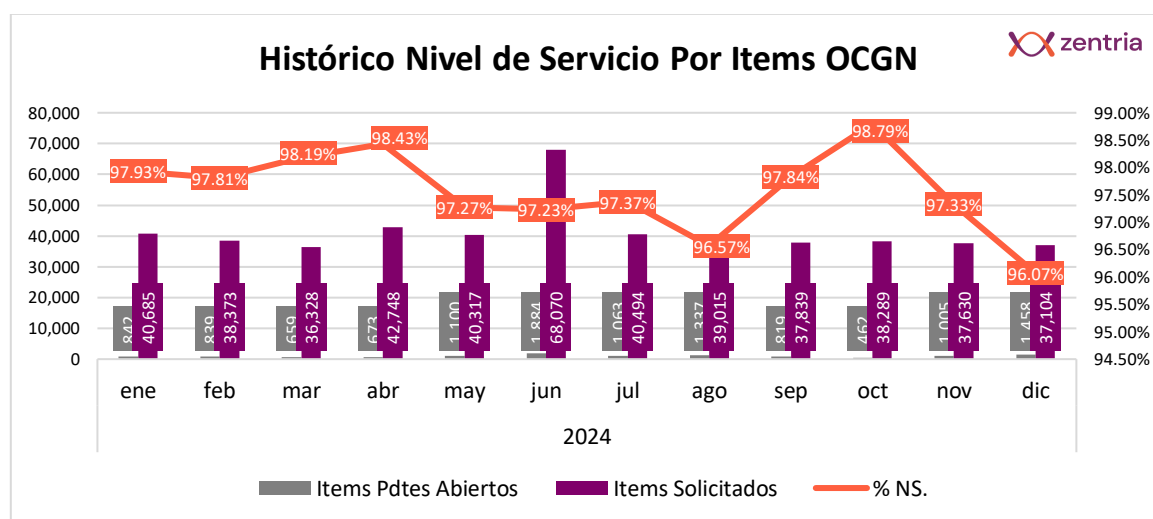
6.1.3.3.2. Comfenalco Valle

Este convenio presentó una afectación en el NS (Nivel de servicio) por el inicio de la operación anticipada en el mes de agosto, lo que nos ha impactado durante los cinco meses de operación. Manteniendo un %NS promedio del 90% y con una atención de 42 mil fórmulas mes.



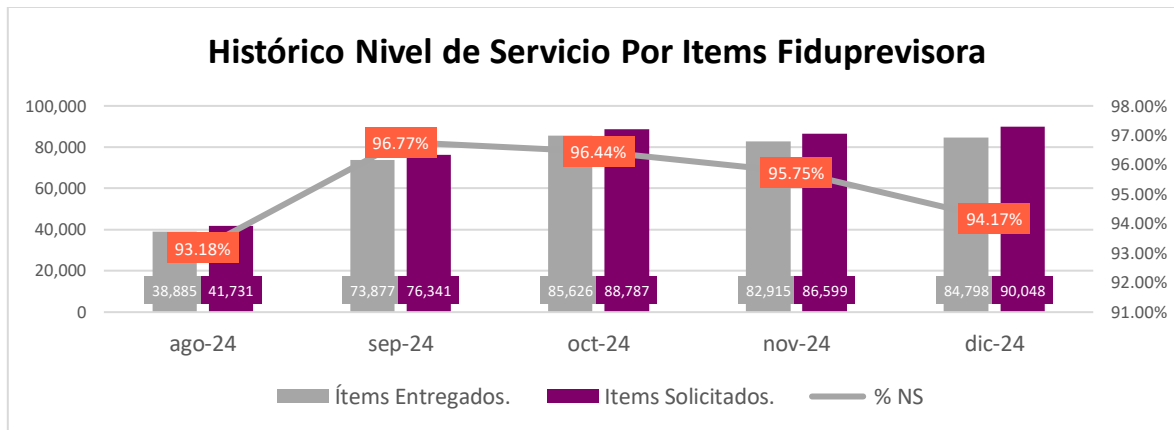
6.1.3.3.3. Clínica General de Norte- OCGN

Durante el año 2024 se mantiene un %NS promedio del 97.5% para OCGN con un promedio 15 mil de fórmulas atendidas por mes.



6.1.3.3.4. Fiduprevisora – FOMAG

Se da inicio de este convenio en agosto del 2024 y durante los cinco meses de operación se mantiene un %NS promedio del 95.3% con una atención promedio 39 mil de fórmulas por mes.

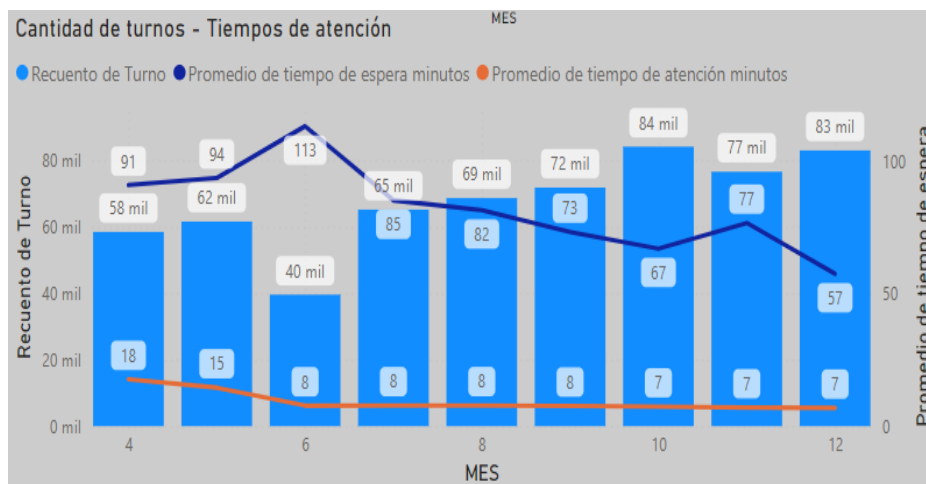


6.1.3.4. Tiempos en sala

6.1.3.4.1. Compensar

Durante el 2024 se da inicio a la operación de COMPENSAR en el departamento de Cundinamarca, la apertura se realizó en el mes de abril donde se finalizó con indicador de 91 minutos de espera por parte de los usuarios con una atención de 58 mil turnos. En el mes de diciembre logramos cerrar los tiempos en sala en 57 minutos con una atención de 83 mil turnos, esto representa una reducción en los tiempos del 40%.

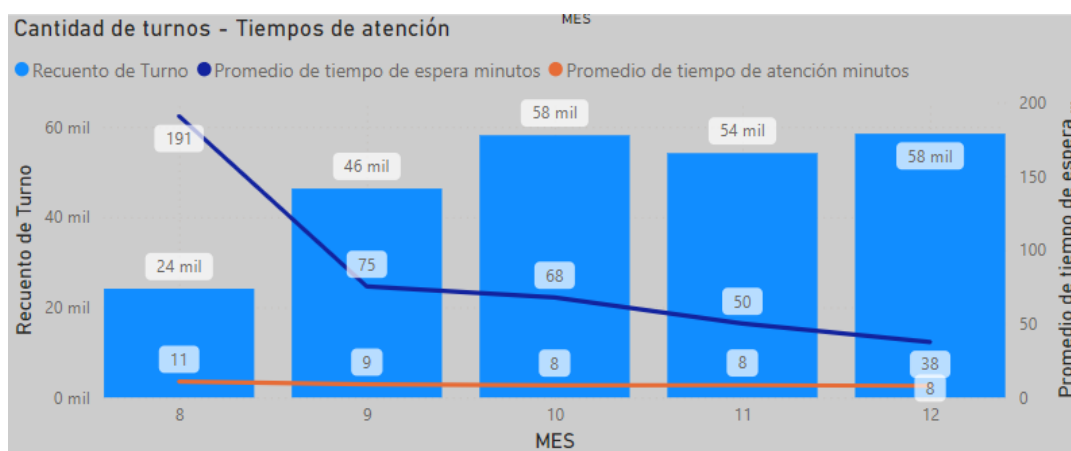
Para el 2025, esperamos un indicador cercano a 30 minutos, luego de realizar algunas implementaciones tecnológicas y de proceso que aportarán a la mejora.



6.1.3.4.2. Comfenalco

Durante el 2024 se da inicio a la operación de COMFENALCO VALLE, la cual generó un reto de lograr en 4 meses la estabilización de la atención ágil y oportuna de nuestros usuarios, para el mes de septiembre registramos 75 minutos de espera en sala con 24 mil turnos y en el mes de diciembre 38 minutos con 58 mil turnos. Esto representa una disminución en tiempos del 50%.

Para el 2025, se espera lograr un indicador cercano a 20 minutos, luego de realizar algunas implementaciones tecnológicas que aportarán a la mejora.



6.1.3.5. Indicadores de Farmacovigilancia

EVEDISA dispone de un Modelo de Gestión Farmacoterapéutica que tiene como objetivo acompañar de manera continua a todos sus clientes, mediante la generación de informes y aplicación de estrategias de intervención que con lleven al uso racional de los medicamentos contratados y consumidos a nivel ambulatorio por parte de usuarios atendidos.

En el año 2024 se realizó contrato con OMNIVIDA S.A.S, para realizar de manera conjunta análisis de riesgo, adherencia y en general el monitoreo de los convenios actuales, a través del uso de herramientas de gestión, algoritmos de identificación de ineficiencias y gestión de persistencia para poblaciones crónicas de alta prevalencia que permitan aportar al programa de farmacovigilancia.

Tipos de Ineficiencias

- **Ineficiencias Administrativas**

Nos permite identificar en el proceso entrega de medicamentos (entregas dobles, entregas no autorizadas, pacientes fallecidos, inconsistencia en la reclamación y pertinencia del medicamento).

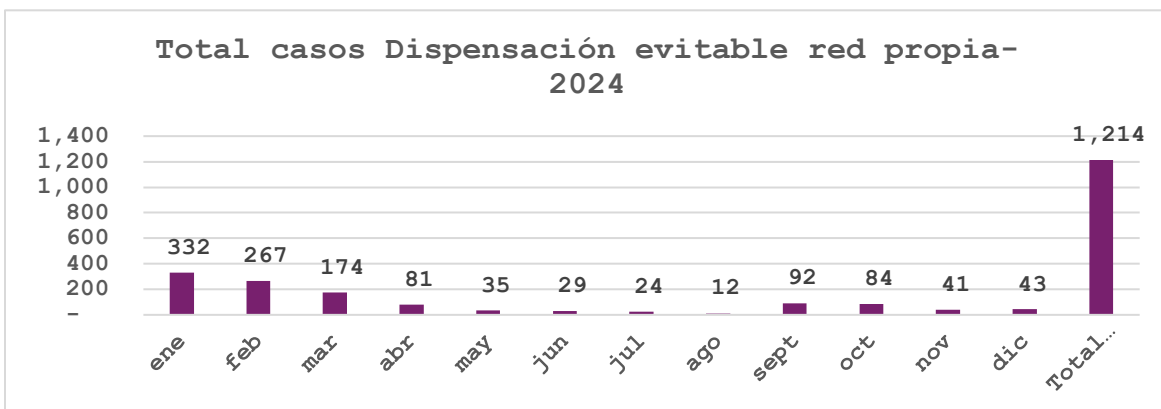
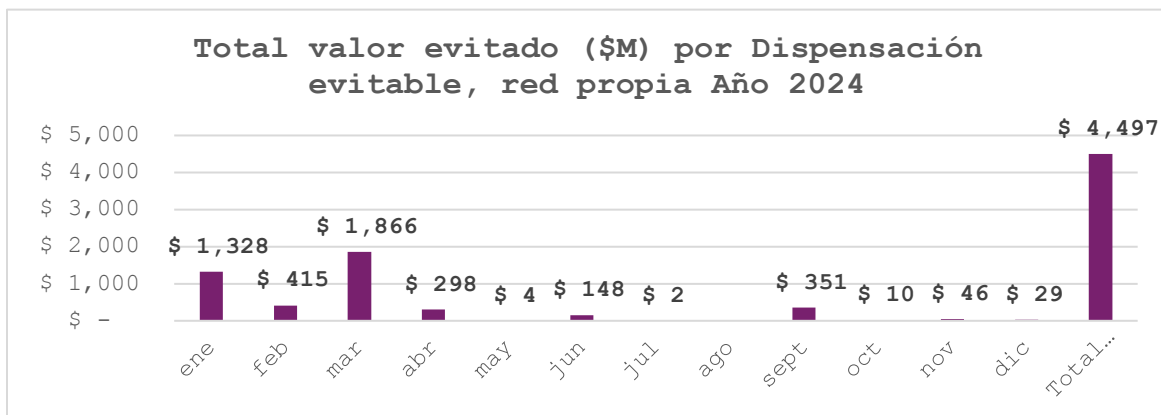
- **Ineficiencias farmacológicas**

Nos permiten identificar riesgos relacionados con los medicamentos (duplicidades, sobredosificaciones, interacciones medicamentosas, ajustes de dosis en insuficiencia renal y hepática, medicamentos teratogénicos, contraindicados por pediatría, contraindicados por geriatría y contraindicados por patología).

6.1.3.5.1. Estrategia Dispensación evitable

Se da continuidad a la estrategia de dispensación evitable durante todo el 2024, permitiendo el mejoramiento de la seguridad clínica de la atención y una reducción significativa de costos asociados a ineficiencias por errores de prescripción, marcas comerciales, antifraude, confrontados, opciones de entrega, IPS que formula, topes de Medicar y otros riesgos.

En el 2024, se logró la identificación, análisis, reporte e intervención de 1.214 casos asociados a este tipo de ineficiencias y se evitaron sobre costos cercanos a los \$4,497 Millones en convenios de pagos fijos. Para una tasa de valor evitado por caso de 3.7 millones.

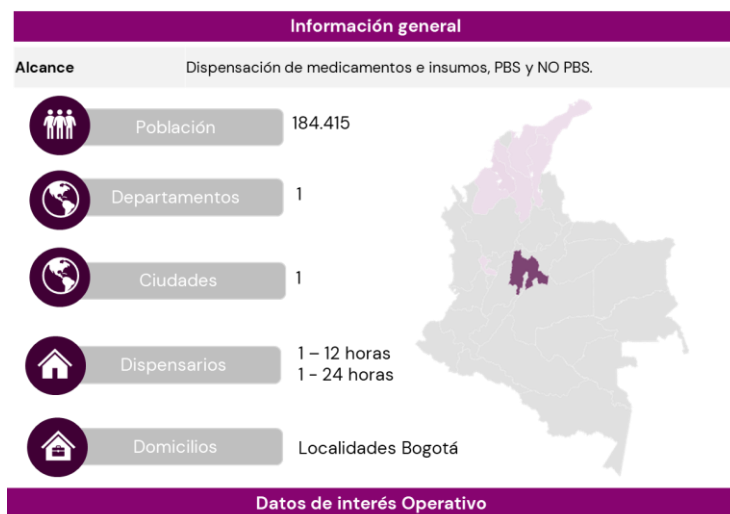


6.1.4. Clientes

6.1.4.1. Proyección Clientes nuevos 2025

6.1.4.1.1. COMPENSAR

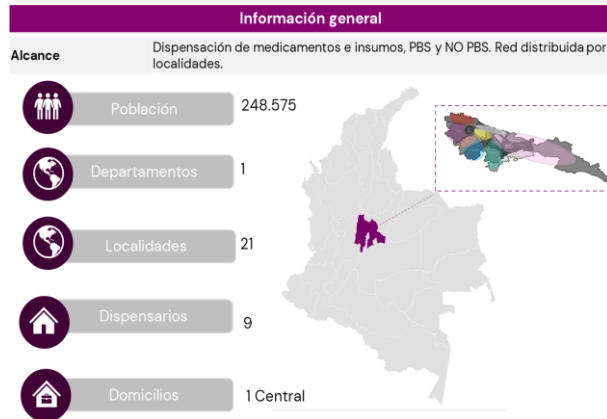
En el primer semestre del 2025, se proyecta la apertura de nuevos servicios farmacéuticos para atender nueva población de Compensar:



Con una población de 184 mil usuarios ubicados en Bogotá, en la zona de la Calle 26 y Fontibón, con una formulación promedio mes de 70 mil.

Apertura de 2 dispensarios propios exclusivos para la atención de los usuarios.

6.1.4.1.2. ALIANSALUD E.P.S



Con una población de 248 mil usuarios ubicados en Bogotá con una formulación promedio mes de 94 mil.

Apertura de 9 dispensarios propios exclusivos y una central de domicilios.

6.1.5. Gestión de PQR's

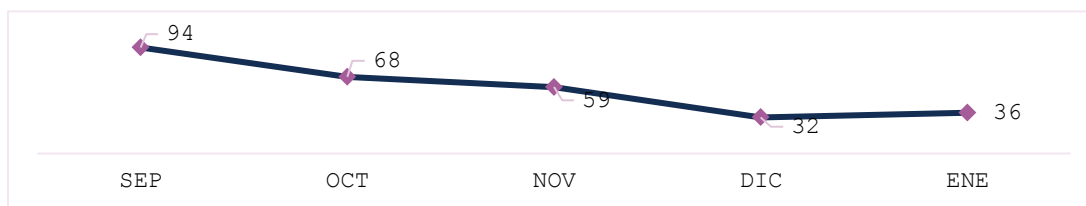
Para el año 2024, desde el área de servicio al cliente para la operación de dispensación, se realizaron acciones que nos permiten la radicación, análisis, gestión y cierre de cada caso con su debida priorización según la nueva Circular 2023151000000010-5 de 2023:

- Reclamos de riesgo simple: Máximo tiempo de respuesta 72 horas calendario.
- Reclamos de riesgo priorizado: Máximo tiempo de respuesta 48 horas calendario.
- Reclamos de riesgo vital: Máximo tiempo de respuesta 24 horas.

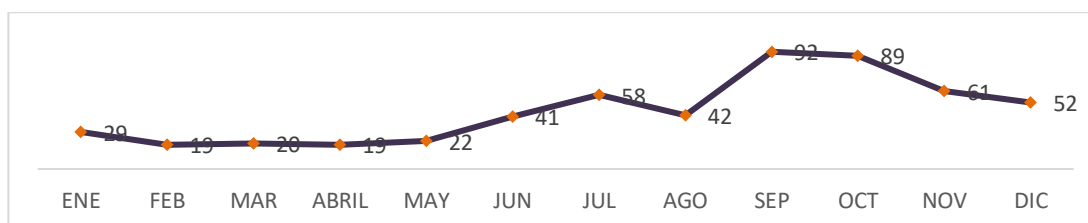
De esta manera tenemos claro el tratamiento o ciclo que debe tener cada PQR's y a través de indicadores operativos medimos el avance obtenido el cual en el 2024 nos permitió tener mejores resultados aun con factores externos como la industria en cuanto a agotados o desabastecidos o externos de orden público entre otros. Como área transversal nos apoyamos en las diferentes áreas de la compañía logrando un empalme con un mismo objetivo que es el bienestar y la salud de los usuarios y sus familias.

Se realiza el seguimiento de los indicadores de PQR'S según acuerdo o exigencia con cada EPS, lo que nos permite controlar nuestra gestión y hacer seguimiento buscando una mejora continua.

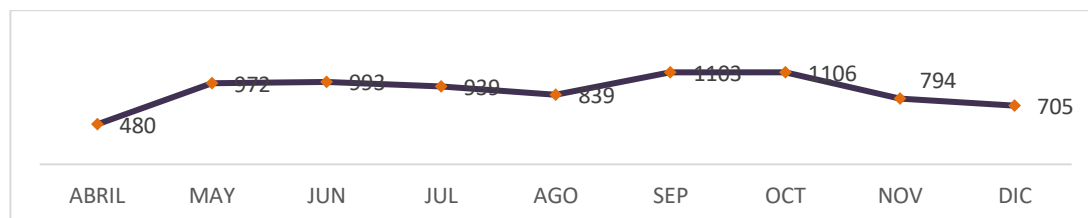
Comportamiento mensual N° PQR'S FOMAG 2024



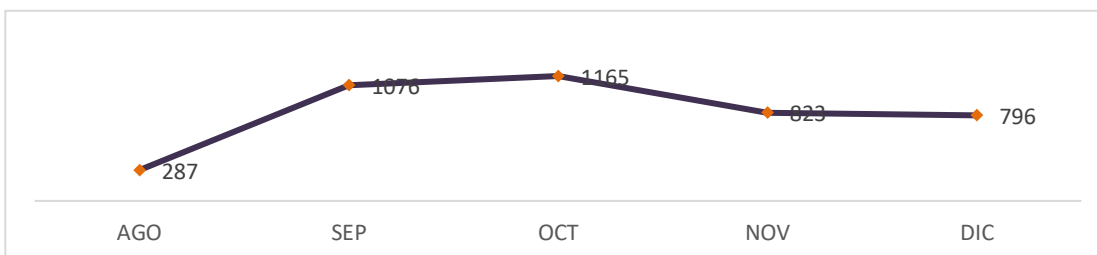
Comportamiento mensual N° PQR'S PUERTOS 2024



Comportamiento mensual N° PQR'S COMPENSAR 2024



Comportamiento mensual N° PQR'S COMFENALCO 2024



Manejamos reportes con tipologías específicas que nos permiten tener control de cada PQR'S y el manejo o escalamiento que debemos dar con las diferentes áreas de la compañía y asegurar el cierre de cada caso teniendo en cuenta los tiempos estipulados y la segmentación aquí descrita

Uno de los indicadores estándar para todos los convenios es Total pqr's población atendida: $\text{Pqr's Ingresada} / \text{Total población} * 1000$

El resultado de medición total año para cada convenio fue:

CONVENIO	POBLACIÓN ATENDIDA	PQR'S	INDICADOR
FOMAG	44536	253	6
OCCN PUERTOS	65975	544	8,2
COMFENALCO	78826	4147	52,6
COMPENSAR	137078	7972	58,2

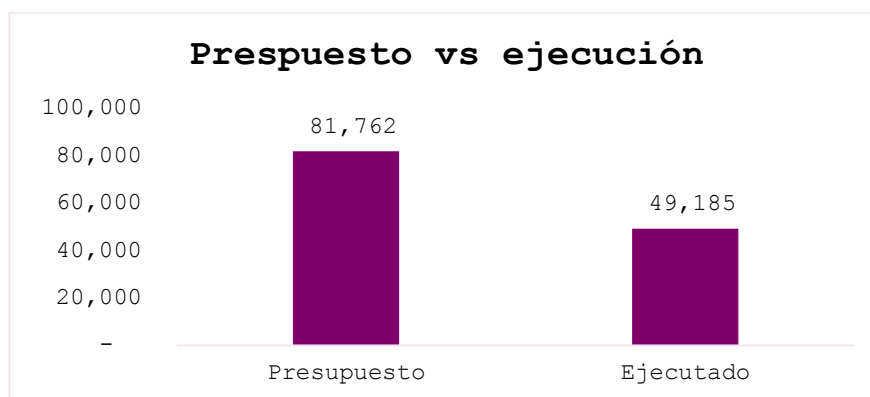
Mantenemos una retroalimentación continua a la EPS de la gestión de PQRDS para cierre, revisión y alineación que nos permitan celeridad y certeza en el ejercicio de cada caso.

Dentro del programa de seguimiento se tienen establecidos comités semanales y mensuales con los equipos de las partes buscando seguir con el control, cierre y disminución de casos tanto PQR'S como jurídicos a través de la anticipación donde tenemos un programa para usuarios que llamamos VIP o prioritarios identificando aquellos que han sido recurrentes en radicación de PQR'S o jurídicos en meses anteriores y generando un programa de contacto continuo para la validación de sus entregas pero segmentando al tiempo aquellos usuarios crónicos, alto costo o agudos que con enlace al área de compras y abastecimiento nos permite cubrir ese frente antes de una radicación.

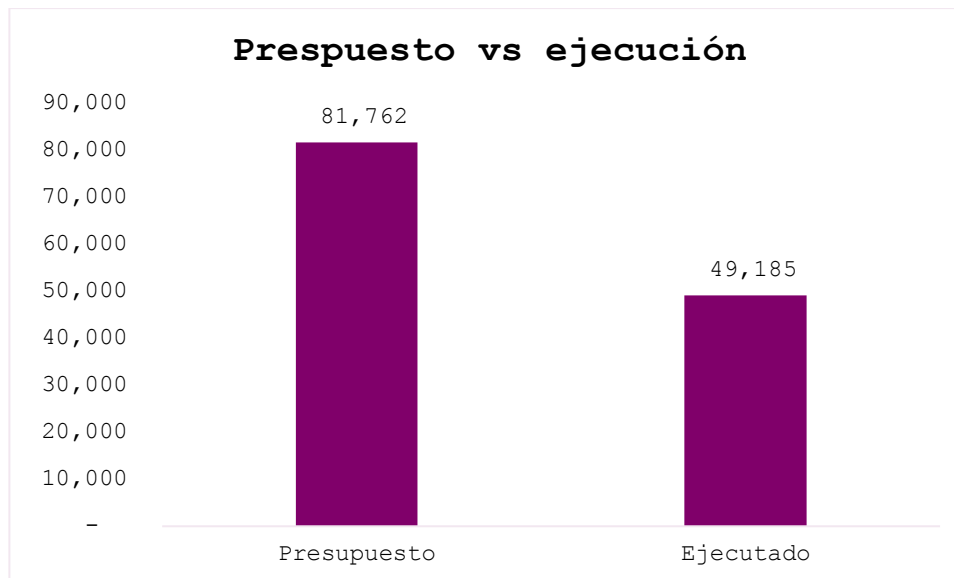
6.2. Distribución Institucional

6.2.1. Resultados 2024

Cumplimiento del 69% del presupuesto del año



El comportamiento de ventas de Evedisa en 2024 vs 2023 arroja un decrecimiento del 26%



Causas del resultado:

- En la venta intercompany hay un decrecimiento vs 2023 de un 23%, esto debido a que luego de la convocatoria Zentria la mayoría de los proveedores de medicamentos comenzaron a atender de manera directa a las clínicas.
- Perdimos participación en cuentas importantes como Medisin debido a dificultades de caja del cliente y la competencia de precios que se encuentran en el mercado. Otra cuenta impactada de manera negativa fue Clínica Hispanoamericana, debido a que uno de los negocios más importantes, el proveedor comenzó a atender directamente la cuenta, en conclusión, para los otros clientes donde perdimos participación se debe a bloqueos que tuvimos que hacer por temas de dificultad de pago de los clientes.

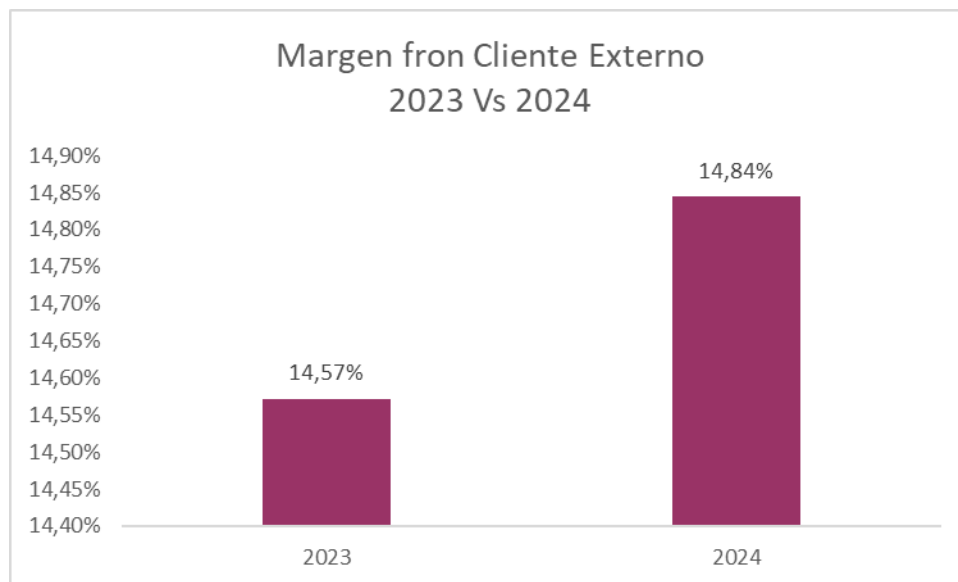
6.2.2. Hitos del desarrollo comercial del 2024

HITOS DE DESARROLLO COMERCIAL 2024

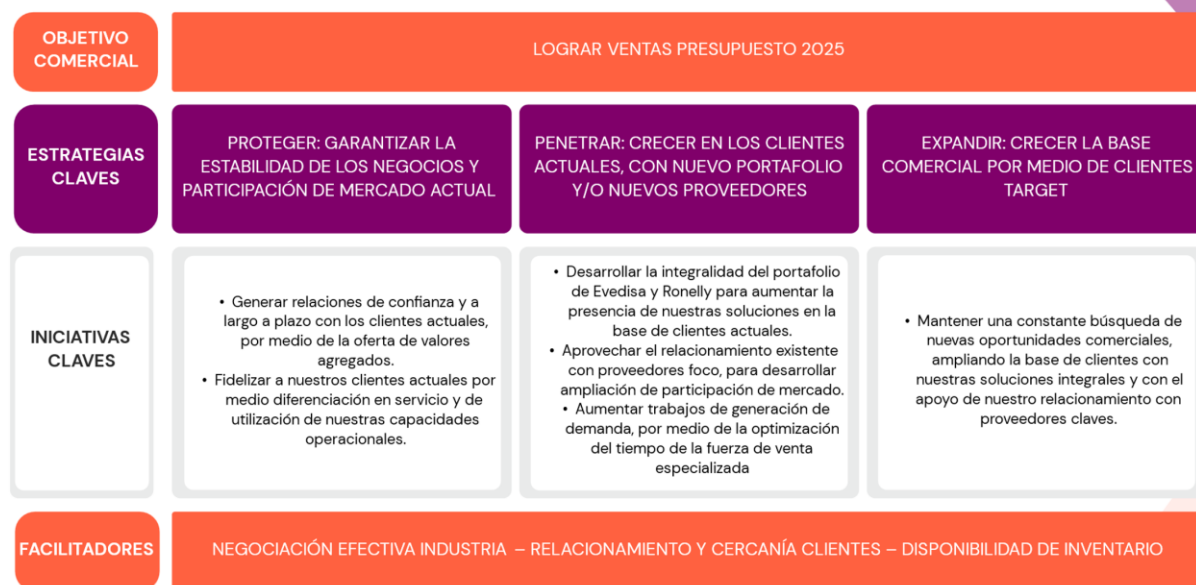
Apoyo tecnológico a clientes	- Torres laparoscopia inversiones salud vega - Torre artroscopia centro de ortopedia poblado Gen 11
Recuperación de clientes publicos	- Hospital general de Medellín. - Hospital Marco Fidel Suarez - Hospital San Juan de Dios Rionegro
Ingreso de consignaciones de clientes	
Recuperación confianza Eve Antioquia	Creación de nuevos clientes
Dar a conocer a Ronelly en el eje cafetero	Creación de nuevos clientes
Creación de clientes nuevos	90 por Evedisa 111 Ronelly
Crecimiento en portafolio de mayor rentabilidad	
Aumentar un 60% trabajo de campo para la línea especializada vs 2023	

6.2.3. Comportamiento margen front cliente externo

El margen front del año 2024 en cliente externo fue de 14,84%, en Evedisa nos enfocamos en los productos que nos generaban mayor rentabilidad para impulsar más la venta.



6.2.4. Estrategias 2025



Palancas de crecimiento:

- Creación de nuevos clientes
- Alianzas con proveedores de medicamentos
- Planes de pago para clientes
- Recuperación de clientes perdidos
- Cobertura operacional en principales regiones del país.
- Fuerza de venta especializada.
- Portafolio completo y especializado.
- Alianzas estratégicas con proveedores (Ronelly).

6.2.5 Retos 2025

- Competencia centrada en precios.
- Clínicas y hospitales con políticas de austeridad.
- Dificultad en flujo de caja de los cliente externo e interno.
- Perdida de demanda en forecast de planeación.
- Cierre de servicios en las EPS, contención de pacientes.
- Endurecimiento en política de cartera de la industria farmacéutica (Riesgo País).
- Incertidumbre reforma a la salud 2025.

6.3. Tradicional

6.3.1. Desempeño 2024

Durante el año 2024 se estableció un enfoque en la captación de clientes nuevos y estabilización de la relación comercial con los clientes recurrentes cubriendo las necesidades de cada zona respecto al inventario adecuado según la demanda de cada cliente de manera que no afectáramos las ventas mes a mes, para esto se establecieron reuniones periódicas con el área de abastecimiento mediante la construcción del forecast colaborativo y con el área de compras mediante los espacios de negociación con los proveedores; como aspectos a resaltar esta la mejora continua del margen frontal el cual se viene monitoreando con la revisión de precios competitivos que nos permitan ganar mercado en las zonas en las cuales tenemos presencia.

6.3.2. Cifras generales

Para el año 2024 el canal presenta un decrecimiento del -39,3%, con una venta año de \$8.796 millones vs \$14.486 millones ejecutados en el 2023.

Pese a la cifra se trabajó de manera ardua en mantener el margen frontal en dos dígitos logran un promedio del 14,60% año, mostrando un crecimiento del 8,10% vs el 2023 (13,50%).

Indicador	2023	2024	Variación %
Ventas	14.486	8.796	-39,3%
Impactos (prom mensual)	604	448	-25,8%
Drop Size (prom mensual)	2,1	1,7	-19,0%
Margen Front	13,50%	14,60%	8,10%

Causas del resultado:

- Ruptura de la relación comercial con laboratorios Pareto.
- Rupturas de inventario en las líneas de mayor participación por causa del flujo de la cartera.
- Disminución de actividades comerciales como lo son las teleferias, descuentos, actividades de mercadeo y trademarketing.
- Disminución de clientes impactados mes a mes.
- Baja ejecución comercial.
- Decrecimiento en el Drop size

6.6.3. Clientes

Para el año 2024 el canal Tradicional presentó un crecimiento del 60 % en el número de clientes mostrando un incremento de 738 clientes con relación a los 1.229 clientes con los que iniciamos el mismo año.

Regional	Clientes 2024 Inicio Año	Clientes 2024 Cierre Año	%Var
Regional Centro	488	851	74 %
Regional Gerencia	33	39	18 %
Regional Occidente	331	455	37 %
Regional Sur	377	622	65 %
Total	1229	1967	60 %

Causas del resultado:

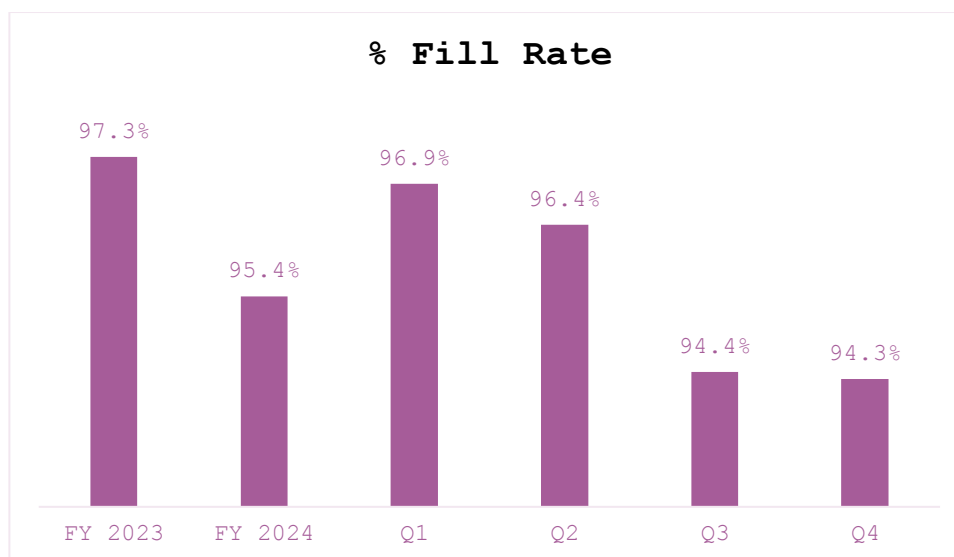
- Contratación de ejecutivos en las zonas que vacantes.
- Asignación de objetivos mensual en la captación de clientes nuevos.
- Controles periódicos a la ejecución de los objetivos establecidos.

6.3.4. Estrategias 2025

- Ingreso de nuevos proveedores con negociaciones trimestrales (Rebate) y dinámicas comerciales mes a mes.
- Recuperación de la relación comercial con los proveedores Pareto.
- Mayor control y seguimiento a los pagos de los proveedores que afecten directamente al canal.
- Consolidación de la presencia de Evedisa en el eje cafetero, Huila, Tolima y Norte del valle a través de dinámicas de trademarketing apalancadas por el apoyo de los proveedores.
- Unificación de zonas logrando mantener la cobertura y alcance en donde tenemos presencia actualmente, de esta manera garantizamos el desarrollo comercial y reducimos gastos de personal.

7. Resultados Indicadores Operacionales

7.1. Nivel de Servicio-Fill Rate



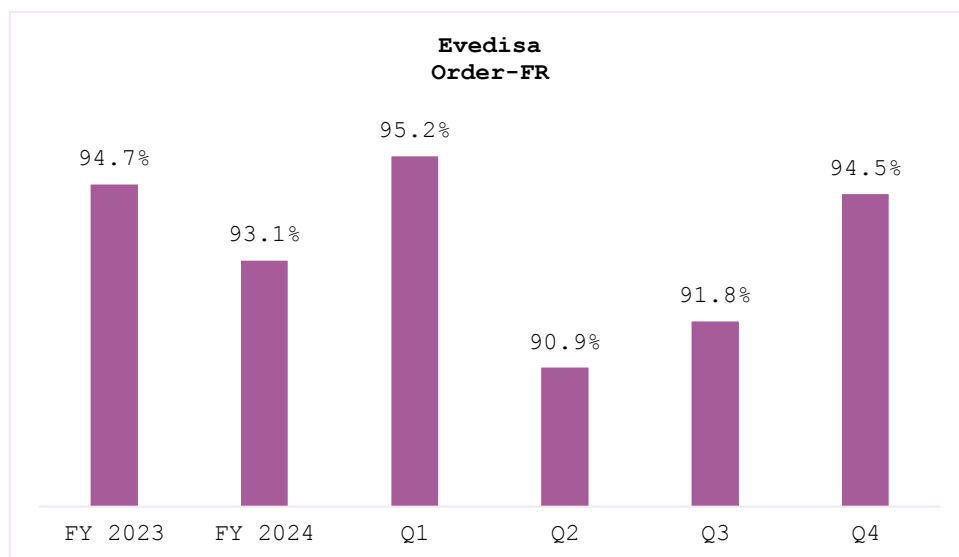
El nivel de servicio FR durante el año 2024 tuvo un decrecimiento del 3% en comparación al cierre 2023.

Este indicador durante el año 2024 esta impactado por:

1. Niveles de servicio de la industria inestables en la disponibilidad de productos, ocasionado aún por el agotamiento de algunas moléculas.

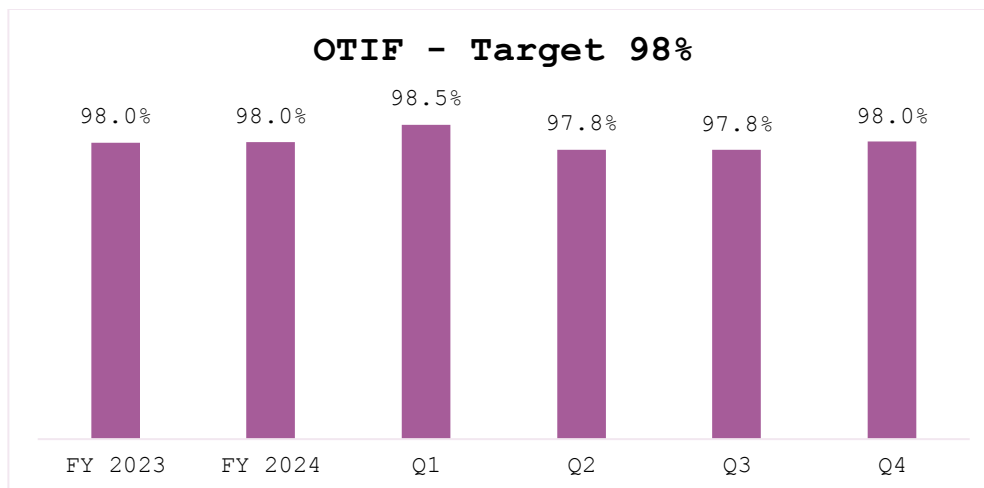
2. Disponibilidad de los laboratorios en el momento de la compra, por capital de trabajo en Evedisa.

7.2. Nivel de Servicio-Order Fill Rate



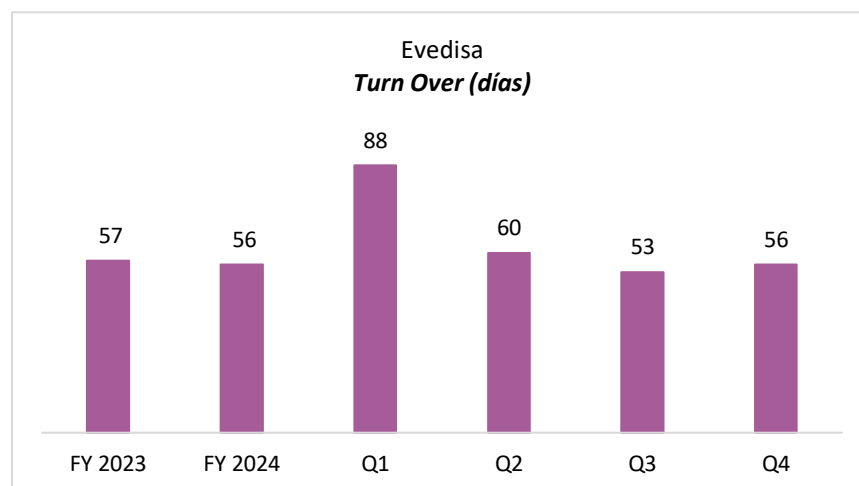
El indicador de ordenes completas tuvo una reducción de 1,6% en comparación al 2023, no se logrando llegar al objetivo del 94% para el 2024. El nivel de servicio de la industria inestable en la disponibilidad de algunas moléculas fue el factor que más impactó el desempeño de este indicador, afectando principalmente canales Instituciones que son los medidos por Ordenes atendidas completas. Igualmente, la disponibilidad por restricciones en el capital de trabajo en el momento de la compra dificultó la disponibilidad de los productos.

7.3. OTIF (On time- In Full)



El OTIF mide el porcentaje de cumplimiento del proceso logístico de la promesa de valor pactada con los clientes, en función de entregas perfectas en cantidad, productos correctos y con la calidad de despacho, documentación y en el lead time esperado. Este indicador mide la eficiencia de los centros de distribución y no presenta afectaciones de suministro o completitud del inventario. Durante el año 2024 se logra estabilizar el indicador en 98%, acorde a la meta planteada para el año.

7.4. Turn Over

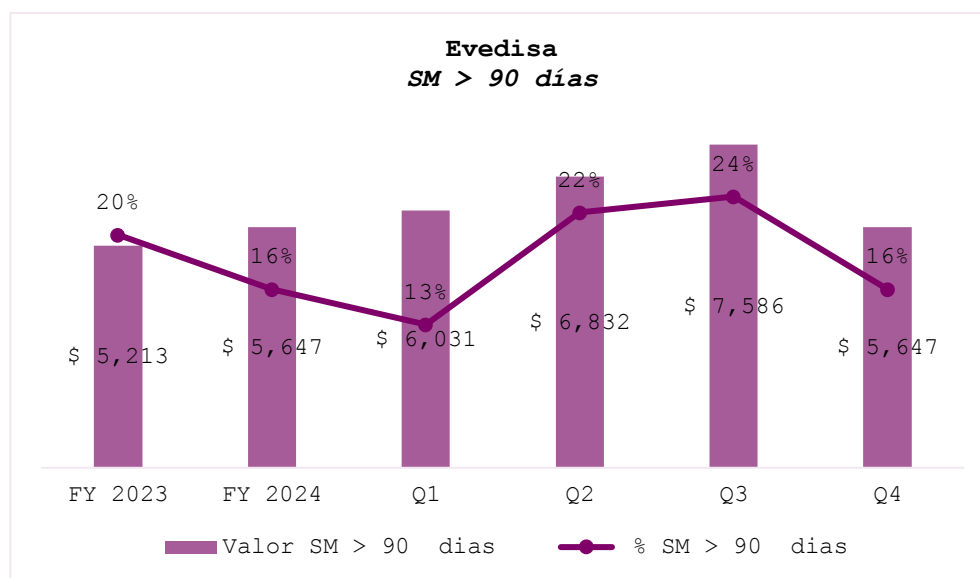


La rotación del inventario se llevó a la meta propuesta, aunque se presentaron variaciones importantes en la demanda y en los inventarios:

1. En el Q1 se suspendió temporalmente la operación del convenio de magisterio, lo cual nos llevó a realizar una recolección de todos los inventarios y consolidación en centros de distribución.
2. Se trabajó en conjunto con otras áreas la evacuación de los inventarios que pasaron a ser LM y excesos por cambio de demanda.

3. Entre el Q2 y Q3 se realizó la siembra de los convenios de Compensar y Comfenalco, aumentando los días de inventario para poder surtir los dispensarios nuevos.

7.5. Slow Movers



Durante el 2024 se logra cerrar con un 16% de participación del inventario de lento movimiento (Cobertura mayor a 90 días), disminuyendo la base de finalización del 2023 (LM=20%). Este objetivo se logra gracias a un proceso de revisión quincenal donde se buscó optimizar y reducir el portafolio de lento movimiento y alta variabilidad de la demanda, con el fin de aliviar el flujo de caja de la organización.

8. Informe especial

La Compañía hace parte del Grupo Empresarial cuyo holding es Venum Investments 2020 S.L. y del cual hacen parte 25 empresas del sector de la salud, de servicios ambulatorios y hospitalarios, de baja, media y alta complejidad buscando la integralidad y eficiencia en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

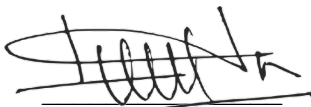
- Durante este año las empresas del grupo realizaron operaciones entre éstas y sus accionistas, las cuales han sido realizadas en términos de mercado, sin violaciones a las políticas organizacionales o legales.

- Las operaciones realizadas se hicieron en el mejor interés de cada una de las Compañías, y procurando su realización en condiciones de mercado competitivas y protegiendo el equilibrio contractual entre las partes.
- Las decisiones y operaciones realizadas por la Compañías y el Grupo Empresarial fueron tomadas en beneficio del Grupo y el mejor interés de la Compañía; han sido debidamente autorizadas por el órgano competente y debidamente formalizadas.
- Las operaciones de la compañía con empresas del grupo y sus accionistas se ajustan a la normatividad vigente, Códigos y Políticas internas aplicables y se encuentran debidamente reflejadas en los estados financieros de 2024.

9. Información adicional

Se deja constancia que, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 447 del Código de Comercio y los Estatutos, los informes, el balance, sus anexos y demás documentos exigidos por la Ley, estuvieron a disposición de manera digital y física de los Accionistas con la anticipación debida en las oficinas de la administración.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 222 de 1995 copia de este informe de Gestión fue entregado oportunamente al Revisor Fiscal para que en su dictamen informe sobre su concordancia con los estados financieros.



Luis Felipe Cardona
Representante Legal