

INFORME DE

Gestión

Y REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2021

WWW.GELSA.COM.CO



gelsa 
Grupo Empresarial en Línea S.A.



COORDINACIÓN EDITORIAL

Sandra Milena Garzón Rocha
Directora de Mercadeo y Asuntos Corporativos

Paulo Felipe Vivas Aguilera
Asesor Corporativo

DATOS DE LA COMPAÑÍA

Grupo Empresarial en Línea S.A.
Bogotá, Colombia
PBX: 57 (1) 3788888
www.gelsa.com.co
Av. El Dorado No. 69D-91 PISO7

DISEÑO EDITORIAL

E-Green Publicidad S.A.S

Grupo Empresarial en Línea S.A., ha cumplido con las normas legales vigentes sobre derechos de autor y propiedad intelectual. En cumplimiento del artículo 1 de la Ley 603 de 2000, Grupo Empresarial en Línea S.A., declara que el software utilizado cuenta con las licencias correspondientes y cumple por tanto con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. En virtud del artículo 87 de la ley 1676 de 2013.

Nuestro Informe

Ser parte de la nueva realidad exige una mayor conciencia hacia las expectativas de los grupos de interés, consolidando ofertas de valor más allá de la ley y de la costumbre, adoptando modelos de sostenibilidad empresarial que se puedan alinear a las dimensiones con objetivos, no solo económicos, sino también desde la perspectiva medioambiental y social, logrando equilibrar un sistema empresarial que pueda ser sostenible en el tiempo. Por ello, esta tercera memoria de sostenibilidad nos permite presentar avances de nuestro enfoque responsable, compartir y reportar de manera transparente los resultados que en materia de negocio se han planteado, así como vislumbrar los nuevos propósitos que permitan evolucionar el modelo corporativo del Grupo Gelsa.

En este informe presentamos los avances de los retos pasados, la gestión realizada en torno a los asuntos materiales y las metas propuestas para el futuro. GRI, Global Reporting Initiative - (Reporte de Sostenibilidad con Éstandar Mundial), en categoría esencial.



Análisis de Materialidad

Materialidad y Cobertura

Grupo Empresarial en Línea S.A., cuenta con procesos específicos responsables de desarrollar programas y proyectos que extiendan el concepto de sostenibilidad a nuestros grupos de interés, los cuales hacen parte fundamental del desempeño del Grupo, para lo cual hemos tenido en cuenta sus intereses.

Cómo identificamos los temas relevantes

Nuestro Holding en su modelo de negocio integra las estrategias de acuerdo con el entorno organizacional, vinculando a los grupos de vs aspectos materiales identificados determinaron el nivel de importancia, priorizando los grupos de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas y estudios realizados, así como en grupos focales que se desarrollaron.

Dimensión ambiental

ÁMBITO	GRUPOS DE INTERÉS
Prácticas Ambientales	Medio Ambiente

Dimensión Económica

ÁMBITO	GRUPOS DE INTERÉS
Prácticas de gobernanza en la empresa Prácticas con los clientes Prácticas con colaboradores empresariales Prácticas con colaboradores independientes Prácticas con proveedores	Accionistas Naturales y Jurídicos Clientes y usuarios Colaboradores Empresariales Colaboradores Independientes Proveedores y contratistas

Dimensión Social

ÁMBITO	GRUPOS DE INTERÉS
Prácticas laborles y de DD.HH Prácticas con la comunidad - sociedad	Empleados y sus familias Comunidad

Junta Directiva

Presidente

Jaime Esparza Rhénals

Secretario

Iván Alberto Ochoa Arboleda

PRINCIPALES

Inversiones Lidita S.A.S.

Inversiones Vélez Bravo S.A.S.

Lila Games S.A.S.

Omaira Cruz Blanco

Grupo Tovar Romero S.A.S.

Oen Sas Organización Estratégica de Negocios S.A.S.

Alejandría Investment S.A.S.

SUPLENTES

Inversiones Cove S.A.S.

Ingrid Johanna Ortiz Hernández

Gametech S.A.S.

Iván Alberto Ochoa Arboleda

Carlos Arturo Echeverri Villanueva

Siecon S.A.S.

Solid Investment S.A.S.

Equipo Alta Gerencia

Gerente General

Julio Cesar Andrade

Gerente Jurídico - Representante Legal Judicial

Mauricio Antonio Hernández Ruiz

Gerente Administrativa

Isabel Cristina Lopera Duque

Gerente de Mercadeo y Desarrollo de Negocios

Juan Carlos Avellaneda Oviedo

Gerente Control Corporativo

Luz Marina Martínez Amaya

Gerente de Operaciones y TI

Alejandro Agudelo Fontecha

Gerente Financiera

Carmen Elisa Ortiz Zárate

Gerente Comercial

Óscar Mauricio Chaparro Núñez

Gerente de Riesgos y Seguridad

Wilson Barón Calderón

Direcciones con reporte a la Gerencia General

Directora de Atención al Accionista

Martha Nelly López de Rozo

Directora Ejecutiva de Gerencias

Mariluz Sabogal Prieto

Empresas y entidad social del Grupo

DATACENTER COLOMBIA S.A.S.

Presidente

Arley Antonio Tovar Naranjo

Gerente General

Álvaro Fernando Delgado Mariño

Gerente de Infraestructura

German Enrique Montoya Gutiérrez

Gerencia de Servicios

Julian Andrés Giraldo Arias

Gerente de Soluciones (e)

Juan Manuel Sáenz

FUNDACIÓN SOCIAL SUEÑOS DE VIDA

Director Ejecutivo

Arley Antonio Tovar Naranjo

Directora Ejecutiva Suplente

Isabel Cristina Lopera Duque

Directora Línea de Vivienda

Martha Nelly López de Rozo

Coordinadora Administrativa

Deysy Janeth Romero B.

COMITÉS

1. Comité de Compras
2. Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo
3. Comité de RSE
4. Comité de Calidad
5. Comité de Convivencia
6. Comité de Gerencia
7. COPASST



INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA DADO *por la Presidencia*

En Gelsa escribimos la historia del 2020 con letras mayúsculas. En efecto, los desafíos que todos en el mundo hemos debido afrontar desde inicios del año anterior, empresas y personas, nos movilizaron a actuar de manera diligente, flexible y acuciosa, lo que en el caso de nuestra empresa derivó en un importante reenfoque estratégico. Luego del cierre por cuarentena del que fue objeto el comercio en general, rápidamente actuamos como sector para evidenciar al gobierno nacional nuestra condición de servicios esenciales, lo cual fue acogido favorablemente y le permitió a nuestro sector ser uno de los primeros en reabrir actividades. La consecuencia final fue la ratificación de nuestra condición de aliados del Estado, y servir de prestadores de tales servicios para la comunidad, a la vez que progresivamente reactivábamos los procesos comerciales en cada una de las líneas de negocio.

De la mano de lo anterior, activamos los más rigurosos protocolos de bioseguridad, para darle todas las garantías a nuestros colaboradores, comprometiendo también la corresponsabilidad de los clientes y usuarios de la red, mientras que gestionamos y asignamos importantes subsidios para los distintos grupos de interés, pero principalmente para aquellos más vulnerables.

Atender la transición comprendida entre los cierres decretados para el comercio y la progresiva reactivación comercial, que afectó de manera considerable los ingresos de la Compañía, se logró con la diligente gestión para la consecución de mecanismos de financiación obtenidos tanto de

fuentes bancarias como particulares, compromisos que en gran parte han sido ya retornados a los acreedores, además de la obtención de importantes recursos del Programa de Apoyo al Empleo Formal dispuesto por el Gobierno Nacional con ocasión de la emergencia sanitaria y económica (más de \$3 mil millones). Todo lo anterior se gestionó sin descuidar las condiciones del cierre fiscal del año anterior, para asegurar el mantenimiento de condiciones altamente competitivas desde los indicadores financieros, considerando que en esta anualidad habremos de enfrentar la licitación del contrato de apuestas permanentes. El cierre de tales indicadores fue el siguiente: Razón Corriente: 1,36; endeudamiento: 54,68%; capital de trabajo: \$27.092 millones; y, patrimonio técnico: \$40.674 millones. Estos cuatro indicadores fueron superiores a los alcanzados en el cierre del 2019, por lo que constituyen prenda de garantía para afrontar el exigente reto de la nueva concesión.

El ambiente que acompañó al 2020, lleno de incertidumbre, ambigüedad y volatilidad, constituyó el más grande de los desafíos para la gestión comercial de la Compañía. Como nunca, la actividad comercial debió ser soportada desde la actividad gremial y sectorial, y desde el fortalecimiento de las alianzas alrededor de las empresas nacionales en las que tenemos inversiones, pero que además son nuestras proveedoras de productos estratégicos de nuestro portafolio. Desde lo sectorial y con el direccionamiento de Asojuegos y nuestro liderazgo, destacar no solamente la expedición del Decreto 576 del 15 de abril, que nos permitió ser uno de los primeros sectores en reactivar operaciones,

sino también el Decreto 808, el cual crea los incentivos de premio inmediato para el chance y las loterías, que le va a permitir a quienes somos concesionarios desarrollar otro filón del mercado que actualmente no está cubierto por ninguna modalidad de juego de azar.

Vistos en el contexto general del mercado nacional, los resultados comerciales de los principales productos de la canasta de la empresa fueron los siguientes: Las ventas de Chance cerraron en \$348.478 millones, que representan un 22,06% del mercado nacional para este juego. En el producto de loterías registramos \$59.488 millones en ventas, que constituyen un 12,98% del total de las ventas en el país; estas cifras a su vez alcanzan un 55,2% del mercado en la jurisdicción de Bogotá y Cundinamarca. Nuestras ventas del juego novedoso SÚPER astro, juego que además sigue ratificando su enorme tendencia en el país, fueron de \$144.369 millones, y en el que nuestra participación es el 31,95% de las ventas totales a nivel nacional. De igual manera, en BetPlay movilizamos apuestas por \$747.593 millones, que del total de \$3,067 billones que la marca gestionó, equivalen al 24,37% de aporte al mercado. Por su parte, mientras SuRed cerró el 2020 con un 22,3% del mercado total de los giros postales en el país evidenciando una significativa caída en su participación, Gelsa contribuyó con un 33,71% de dicho mercado.

Desde otra perspectiva, será muy expectante saber la posición que tendremos en los rankings empresariales del presente año, al ser vistos en comparación con todas las demás actividades económicas y comprender la forma

como cada una de ellas pudo ser afectada por los efectos de la pandemia. Como referente hemos de recordar que el año anterior las más importantes publicaciones económicas del país nos situaron en importantes posiciones de privilegio, a saber, #275 en la Revista Semana, #269 en La República, y, #235 en el diario Portafolio.

Nuestro enfoque estratégico estuvo sustancialmente orientado en apoyar y liderar la gestión de las compañías nacionales, por lo que además de las referencias ya dadas de nuestros resultados y nuestra participación sobre cada producto, conviene revisar algunas otras gestiones y logros que se han dado en ellas.

Corredor Empresarial por ejemplo, gracias al excelente desempeño de SÚPER astro y BetPlay, hoy por hoy representa el 20% de los derechos de explotación que recibe Coljuegos, lo cual es muy apreciable, considerando que esa Entidad tiene más de 370 contratos suscritos para las diferentes modalidades de juegos de azar. Un estudio de mercado contratado por la compañía permitió confirmar que el Top of Mind de la categoría de los juegos online en el país lo ostenta BetPlay, al contar con la recordación en primera instancia por parte del 75% de los consultados. Algunos datos muy significativos de este producto son por ejemplo, que el 81% de los clientes son hombres, que el 46% son menores de 35 años, que se concentran el 68,1% del total de las apuestas en eventos del fútbol, que un 84% de las apuestas se realizan desde el canal móvil, y que un 60% son transadas durante la realización de los eventos.

A su vez, el constante y creciente alto desempeño de SÚPER astro, cobra un valor más significativo considerando que la nueva concesión inició en mayo del año anterior. En otro orden de ideas, aunque por razones ajenas a la voluntad de Gelsa, hasta ahora no ha sido posible la activación del Chance Millonario, producto gestionado a través de Corredor Empresarial, conviene referir que completó 2,5 años de operación, y en el mes de diciembre entregó su segundo premio mayor por valor de \$4.914 millones de pesos, el premio acumulado más alto en toda la operación del producto, lo que fue piedra angular para soportar un muy significativo crecimiento del 48% en ventas en comparación con la venta del año 2019, que en términos absolutos representa un mayor valor de \$9.305 millones.

Para Matrix el 2020 fue un año que supuso retos complementarios a los propios tanto de la pandemia como de los mercados en los que opera, tales como la transición en la gerencia general, o la aceleración de los procesos de desarrollo del ecosistema digital integral para sus unidades de negocio. En función de este propósito estratégico, tres hitos fundamentales se dieron en esta vigencia anual, el primero de los cuales fue el relanzamiento de la aplicación SuRed en el mes de abril, la que obtuvo 89.179 transacciones, movilizándose más de \$16.649 millones, y alcanzando 18.860 usuarios. Un segundo hito lo constituyó la creación de la Unidad de Negocios Digitales como una unidad independiente que permita identificar la APP SuRed como modelo de negocio, su desarrollo comercial, técnico y operativo y la gestión de todos sus proyectos. Y el tercer hecho muy significativo fue

INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA DADO *por la Presidencia*

la adquisición de una posición económica en la Fintech Powwi, una de las líderes del mercado y que le permitirá a Matrix y a sus aliados potenciar todas sus capacidades para movilizar mayores recursos a través de las redes físicas. Esta operación comercialmente ya se formalizó, pero estamos a la espera del visto bueno de la Superintendencia Financiera. En lo que tiene que ver con otros de los productos del portafolio de Matrix, la unidad de créditos mostró un crecimiento del 45% frente al 2019, cerrando con una cartera activa de más de \$16 mil millones. A su vez, la línea de seguros consiguió la colocación de 189.365 pólizas del SOAT, 22.691 de las cuales se hicieron a través de los canales de Gelsa (12%).

Las ventas del SOAT en Matrix representan el 2,3% del mercado nacional actual, el que además tiene una evasión superior al 45%, por lo que visto en esta perspectiva, sigue siendo una muy atractiva oportunidad para crecer comercialmente.

La mayoría de los empresarios del país y del mundo hemos entendido que después de las grandes dificultades que se han debido afrontar desde inicios del año anterior, lo que quedan son múltiples aprendizajes para actuar desde ya, y hacia el futuro. Conscientes de ello, en la Junta Directiva hemos modificado muchas de las rutinas de gestión para ser mucho más rápidos y adaptativos en las decisiones y frente a las circunstancias, manteniendo el norte estratégico, pero ajustando con precisión la dirección de nuestras velas a partir de los vientos cambiantes; y principalmente priorizando de manera concienzuda y analítica los frentes a

gestionar. Reconocemos con absoluta claridad el respaldo evidente que hemos recibido de los accionistas, como también hemos de reconocer la disposición del equipo gerencial y administrativo, y de manera muy especial toda la fuerza comercial y de ventas, quienes han sabido enfrentar sus propios y naturales temores por todo lo que implica el riesgo público en las actuales condiciones de emergencia. Ahora más que nunca, los talentos estratégicos de quienes lideramos la Compañía, también en un año de coyuntura por tener licitación, serán fundamentales para seguir logrando los resultados que se requieren, y que se merecen quienes han confiado en los que estamos en esa primera línea de decisión y de gestión.

Tengan la seguridad que continuaremos como hasta ahora, entregando toda nuestra mejor versión como líderes, al servicio de los importantes retos de nuestra muy querida organización empresarial.

Con toda nuestra consideración, respeto y aprecio,

Jaime Esparza Rhénals

Presidente de la Junta Directiva

OFICINAS
DATACENTER COLOMBIA S.A.S.

data
center
colombia



Carta del Gerente General

Marcados por una nueva realidad nuestra gestión organizacional reafirmó su enfoque por procesos. Sin duda, adaptarnos al cambio de manera abrupta y en condiciones adversas, resultó ser un proceso profundo y de arduo trabajo. En este informe quiero resaltar la importancia no solo de los sistemas de gestión, también del compromiso de nuestro talento humano para adoptar políticas y estándares que le permitieran a la Compañía sobrellevar la coyuntura y responder a los objetivos del negocio.

Sin duda, el liderazgo de la Junta Directiva en la toma de decisiones y su respaldo fueron determinantes en la adaptación y apropiación del contexto, así como en las nuevas dinámicas de transformación de nuestro modelo corporativo.

La calidad en los procesos, la medición de los resultados, los lineamientos para nuevos proyectos, la seguridad de la información, el control corporativo y la auditoría interna, así como la gestión de los riesgos, permitieron que nuestro modelo de sostenibilidad y plan de continuidad de negocio, respondieran de manera efectiva ante la crisis generada a nivel global por la pandemia declarada en el año 2020.

El trabajo en casa se implementó como una fórmula obligada para continuar soportando la operación comercial, que desde su oferta de valor y con la clasificación de prestadores de servicios esenciales, siguió operando, si bien no al 100%, logró estabilizarse en los primeros tres meses, después de la primera cuarentena obligatoria.

Las campañas en promoción de autocuidado resultaron ser protagonistas en el año anterior, resaltando la importancia de los protocolos de bioseguridad y estableciendo lineamientos seguros para proteger la salud de colaboradores y usuarios. Al cierre del año anterior no se registró ningún caso mortal derivado del Covid19 entre nuestros empleados y fuerza de ventas en general y se tiene un indicador del 0,022% de contagio, manteniendo un seguimiento estricto en nuestra línea integral para casos Covid, donde se han atendido más de 1.000 reportes para verificación, acompañamiento y vigilancia epidemiológica.

La carga operativa y los retos impuestos por la disminución de los ingresos nos obligaron a repensar los presupuestos de gastos y hacer más eficiente nuestra operación en términos de costos, tiempo, inversión y financiación, logrando un ahorro significativo que superó los \$42.765 millones de pesos.

La implementación de nuevos servicios y la integración de canales no tradicionales de venta fueron algunas de las estrategias para recuperar el mercado en tiempos de pandemia, donde la restricción de movilidad y cierres comerciales, desaceleraron nuestro crecimiento, así como las proyecciones presupuestales en términos de ventas y generación de nuevos consumidores.

No obstante, el servicio a domicilio y el impulso a los canales digitales y personalizados, así como la reactivación progresi-



Carta del Gerente General

va de la red comercial, apalancaron la recuperación en los ingresos generales de la Compañía que ascendieron en el 2020 a los \$516.055.363.721, alcanzando un índice de recuperación del 81.3% frente a los ingresos presentados en el 2019. Por su parte, el dinero transado superó los 4.5 billones de pesos, ratificando la eficiencia y capacidad financiera de nuestra Compañía en materia de servicios transaccionales.

A pesar del cese de operaciones que tuvo la categoría de juegos de suerte y azar en el mes de abril del 2020, impuesto por las disposiciones del Gobierno Nacional, el chance registró una curva de recuperación, siendo el producto más transado en la compañía y con mayor representatividad en los ingresos, alcanzado más de \$348 mil millones de pesos, y obteniendo un índice de recuperación del 77%. Por su parte Super Astro y Betplay, productos de nuestro aliado en juegos nacionales, Corredor Empresarial, presentaron en el 2020 un crecimiento en los ingresos, frente a los resultados del 2019, alcanzando una variación positiva del 104% y 136%, respectivamente.

Respecto a la categoría de servicios, alcanzamos incrementos en ventas y transacciones del producto SOAT en un 136%, cabe resaltar que este producto también fue incluido en nuestros canales digitales y se vendieron en toda la Red Multiservicios más de 23 mil pólizas en el año anterior.

Los giros, catalogados como servicios esenciales, nos brindaron la posibilidad de mantener activa nuestra operación comercial; la competencia en este mercado se aceleró y aun

cuando tuvimos una variación negativa en los ingresos con respecto al año 2019, logramos registrar más de \$56 mil millones de pesos en ingresos en el 2020 y transar en dinero más de \$2.8 billones de pesos. Los subsidios otorgados por el Gobierno se entregaron en nuestra Red Multiservicios, en Bogotá y Cundinamarca, atendiendo a más de 1.2 millones de personas.

Se registraron en el canal digital más de 66 mil usuarios, presentando ventas por más de \$2.500 millones de pesos en 2020. Su crecimiento obedece a las nuevas dinámicas del mercado y por ello se priorizan la aplicación móvil y el portal transaccional para habilitar el mayor número de servicios del portafolio en este canal y atender de forma no presencial las necesidades de los nuevos consumidores, y de consumidores habituales que vienen cambiando sus formas de acceder a nuestros productos.

A pesar de los grandes desafíos, retos y obstáculos, nuestra gestión también se vio marcada por hitos que denotan nuestra apuesta por ser una empresa destacada en diferentes ámbitos, posicionándonos como un buen ciudadano corporativo. En el 2020 recibimos la nominación de Premios Andesco como grandes finalistas en tres categorías; Gestión Social, Gobierno Corporativo y por primera vez se exalta nuestra Gestión Ambiental en el marco de estos reconocimientos, confirmando nuestra responsabilidad social y nuestro compromiso con la triple cuenta de resultados en material social, perspectiva ética y conservación ambiental.

Por su parte, Premios Portafolio exaltó nuestro modelo de Talento Humano, que tiene un enfoque incluyente, donde desarrollamos el tejido social productivo y empoderamos a nuestra gente. En el primer trimestre del año materializamos nuestra convención en Cartagena, una plataforma de reconocimiento que exaltó lo mejor de nuestra fuerza de ventas, abriendo paso al programa Súper Estrellas, con el que logramos en el 2020 aumentar el orgullo institucional, la pasión por el servicio y el compromiso por aportar a los resultados como embajadores de marca.

Este informe lo quiero cerrar compartiendo con ustedes que la Compañía ha sido recertificada en sus procesos de calidad bajo el estándar de la Norma ISO 9:001 VERSIÓN 2015, este proceso ratifica nuestro compromiso con la mejora continua y desde luego nos convoca a seguir trabajando desde la perspectiva de un modelo de excelencia en la gestión, donde el conocimiento, la innovación, las alianzas y el liderazgo cobran un valor en nuestra escala de aprendizaje y transformación organizacional.

Agradezco desde luego su confianza y reconozco con orgullo su aporte, que como accionistas otorgan a la construcción de país desde la creación y gestión de empresa.

Cordialmente,

Julio Cesar Andrade
Gerente General

20
21

Valores

QUE DEFINEN NUESTRO
ACTUAR ESTRATÉGICO



TRANSPARENCIA

Somos coherentes en lo que pensamos, decimos y hacemos.



RESPONSABILIDAD

Asumimos los resultados de nuestra gestión frente a los Grupos de Interés.



APERTURA

Desarrollamos nuevas ideas, promoviendo la creatividad y la innovación.



SERVICIO

Con un alto sentido de colaboración queremos hacer la vida más placentera a los demás.



TRABAJO CON PASIÓN

Impregnamos emoción y ponemos el corazón a todo lo que hacemos.

MODELO ESTRATÉGICO



Visión:

Queremos facilitar e impactar positivamente tu vida con servicio excelente.



Misión:

Somos el Grupo Transaccional líder en la prestación de servicios, a través de una red multiproducto, aliados y equipos competitivos, que aprovecha los canales digitales y presenciales para garantizar las mejores experiencias a millones de usuarios.

MEJORES PRACTICAS DE EXCELENCIA EN LA

Gestión e Innovación



Valores Grupo Gelsa



TRANSPARENCIA



RESPONSABILIDAD



APERTURA



SERVICIO



TRABAJO CON PASIÓN

Grupos de Interés

- * Accionistas
- * Colaboradores empresariales
- * Empleados y sus familias
- * Proveedores
- * Colocadores independientes
- * Clientes
- * Órganos de control y gobierno
- * Comunidad

Objetivo Estratégico

INCREMENTAR LOS INGRESOS OPERACIONALES



**DESARROLLAR
NUEVOS
PRODUCTOS Y/O
NEGOCIOS**



**AMPLIAR
COBERTURA**



**FORTALECER
CANAL DIGITAL
"PAGA TODO"**



**CONSEGUIR LA
ADJUDICACIÓN
DEL CONTRATO
DE CONCESIÓN**



**DESARROLLAR
MERCADOS
NACIONALES Y/O
INTERNACIONALES**

Objetivo Estratégico

TRANSFORMAR DIGITALMENTE LA ORGANIZACIÓN GARANTIZANDO LA EFICIENCIA OPERACIONAL



DIGITALIZACIÓN



OPTIMIZAR LOS
PROCESOS
CRÍTICOS
ALINEADOS
A ESTRATEGIA



APALANCAMIENTO
EN TECNOLOGÍA
PARA LA
AUTOMATIZACIÓN
DE PROCESOS

Objetivo Estratégico

INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES



CLIENTES

MEDIOS DE COMUNICACIÓN,
ACCIONISTAS, ORGANOS DE
CONTROL, PROVEEDORES

EMPLEADOS,
COLOCADORES DE
APUESTAS

Objetivo Estratégico

AUMENTAR RENTABILIDAD



**OPTIMIZAR
COSTOS Y
GASTOS**



FINANCIACIÓN



INVERSIÓN

ALGUNOS DE NUESTROS Propósitos

	\$20.000 MILLONES	100.000 MILLONES
Crecer en los ingresos del canal digital	Inicio	Dentro de los 50
Estar dentro de los 50 mejores lugares para trabajar en Colombia	INDICADOR DE SATISFACCIÓN ACTUAL	INDICADOR DE SATISFACCIÓN PROYECTADO

Clientes	● 94,6%	● 97,1%
Aliados estratégicos	● 91,7%	● 93%
Accionistas	● 79%	● 90%
Proveedores	● 96%	● 97%
Colaboradores	● 71%	● 85%



Satisfacción Cliente Externo

El año 2020 fue ciertamente, una invitación a la reinención en la manera de hacer las cosas. Conocer la experiencia de nuestros clientes resultó fundamental para apalancar la estrategia de mejora continua.

Por primera vez la Organización conoció la percepción de sus clientes, mediante la herramienta de encuestas del canal comercial, aplicando este estudio en las cajas a 742 usuarios, obteniendo los siguientes indicadores:

- Nivel de recomendación NPS: 67%
- Nivel de satisfacción INS: 90%
- Nivel de esfuerzo CES: 13%

Así fue percibido nuestro compromiso frente a los atributos definidos como requisitos de los clientes:

Información completa y oportuna	Presentación del punto	Servicio integral de la asesora	Disponibilidad de dinero para cambio	Disponibilidad de dinero para pagos	Cobertura de puntos de venta
89,0%	86,0%	89,0%	88,0%	87,0%	86,0%

Para los usuarios de los diferentes canales de la Compañía las emociones que definen su relación con Paga Todo es la confianza y la tranquilidad, atributos positivos asociados a este indicador que logra un 94% en percepción de la Red.

Experiencia en canales digitales

Los canales transaccionales de la Compañía han cobrado relevancia y se hace prioritario conocer la percepción de sus usuarios para poder focalizar los planes de acción, que permitan fortalecer este canal de venta y experiencia no presencial. (app / sucursal web)

127 usuarios fueron encuestados de manera digital

- Nivel de recomendación NPS: 55%
- Nivel de satisfacción INS: 74%
- Nivel de esfuerzo CES: 47%

Productos como Paga Millonario y recargas a Betplay son identificados por los clientes como los preferidos a la hora de usar los canales digitales de nuestra Red Multiservicios.

Al consultar por los promocionales que son generados para este canal, esta es la percepción referente a los atributos definidos:

Mecánica clara	Encuentra fácilmente la información	Términos y condiciones claros
87,6%	83,4%	86,4%
Publicidad llamativa	Publicidad clara	Premios de su interés
84%	85,5%	86,6%

Sistemas

Cultura de Prevención y Gestión del Riesgo

Hemos desarrollado políticas de gestión de riesgos a través de la implementación de los sistemas de administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - LAFT, PADM, Riesgo Operativo y Liquidez. También con programas como el de tratamiento de datos personales y la guía de transparencia, todo esto bajo un enfoque basado en riesgos alineado con las normas que regulan cada sistema.

En el marco de la prevención y control del LAFT y PADM, realizamos verificaciones de los grupos de interés de la Compañía, alcanzando un total de 8.000 consultas como parte de la Política de Conocimiento del Cliente implementada en la Organización.

De los 4.5 billones que movilizamos por nuestra operación en 2020, reportamos oportunamente ante la UIAF de \$104.679.945.809, correspondientes a premios pagados iguales o superiores a \$500.000.

Gracias a la ejecución del SARLAFT capacitamos, a través de la estrategia "Operaciones Seguras en Nuestra Red", a cerca de 10.000 colaboradores, fortaleciendo la cultura de prevención del riesgo.

Contamos con un sistema de monitoreo que contiene un amplio paquete de listas vinculantes y restrictivas para Colombia (como ONU, OFAC, Fiscalía, Procuraduría, DNE y la de Personas Públicamente Expuestas - PEPS), que en 2020 tuvo 486 actualizaciones para obtener cerca de 120.000 registros nuevos, permitiendo realizar un seguimiento oportuno de clientes y demás grupos de interés.

Atendimos 6.100 señales de alerta de nuestros clientes y/o usuarios para determinar casos, realizar seguimiento y reporte oportuno a entidades como la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF.

Sistema de Administración del Riesgo Operativo - SARO:

Cumpliendo las disposiciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y basados en la ISO 9001: 2015 de Gestión de Calidad, la cual plantea un enfoque basado en riesgos, pusimos en ejecución el Sistema de Administración de Riesgo Operativo que ha permitido estructurar la matriz general de riesgos a partir de la identificación de estos en los procesos de la Compañía, arrojando en 2020:

- 163 riesgos detectados
- 486 causas
- 888 controles
- 711 eventos de riesgo registrados y tratados

Actualización perfil de riesgo de Grupo Gelsa

A través de las pruebas de recorrido se identificaron 163 riesgos, dentro de los cuales mapeamos e integramos nuevas causas y controles conforme a la operación y evolución de nuestra Organización en cada una de nuestras líneas de negocio y objetivos organizacionales.

Es importante destacar que nuestro perfil de riesgo tuvo un movimiento significativo en la medición residual, ubicándose en un nivel de amenaza más bajo, evidenciando que la Empresa hace un mayor control a las amenazas identificadas, creando conciencia de prevención y mitigación del riesgo.

En línea con lo dispuesto en la norma ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, promovemos una cultura basada en gestión de riesgos que, desde SARO, incentiva la aplicación de controles.



Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez - SARL:

Implementamos el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez a través de políticas y procedimientos, analizando y evaluando el requerimiento mínimo de efectivo que debe tener la Red Comercial para garantizar al cliente el pago oportuno de sus giros. Bajo este modelo, realizamos la actualización diaria de las bases de liquidez para cerca de 3.800 puntos que prestaron el servicio durante el 2020, verificando cambios, picos y contingencias.

Como parte de la gestión del riesgo de liquidez, adoptamos el modelo para llevar el cálculo del requerimiento mínimo para todos los puntos con menos de 250 días de operación, el cual fue propuesto por nuestro aliado Matrix Grupo Empresarial.

Programa de Protección de Datos Personales:

El sistema integral de gestión de datos que implementamos está estructurado bajo los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, y se basa en la Guía de Principio de la Responsabilidad Demostrada, que facilita la administración y monitoreo del tratamiento de la información alojada en las bases de datos que manejamos en las etapas de recolección, administración, uso y almacenamiento.

Bajo esta estructura, elaboramos procedimientos para identificar las bases de datos, monitorear el uso y hacer seguimiento al aseguramiento tecnológico de éstos para su protección. En 2020 construimos nuevos procedimientos para el tratamiento de datos personales con aliados y terceros, afianzando y fortaleciendo los controles para proteger la información que los titulares han confiado a la Compañía.

En medio de los controles desarrollados, atendimos 64 casos de solicitud de tratamiento de datos y radicamos oportunamente los reportes obligatorios a la SIC, como parte del cumplimiento y compromiso con nuestros grupos de interés..

Actualizamos nuestra Política de Tratamiento de Datos, la cual fue divulgada a través de los diferentes medios de comunicación de la Organización con el fin de que los titulares puedan conocer, de forma sencilla, los cambios y mejoras implementadas.

Nuestras acciones contra el cibercrimen

La protección de la información es fundamental para salvaguardar nuestros intereses, tanto en el plano físico como en el digital. Conscientes del alto potencial de materialización de ciberataques, fortalecimos las estrategias para enfrentar esta problemática, a través del esquema de ciberdefensa a profundidad que presentamos a continuación:

CIBERDEFENSA A PROFUNDIDAD SEGURIDAD PERIMETRAL



Sistema de seguridad perimetral Firewall para contrarrestar ciberataques de origen externo.

Web Application Firewall para proteger las aplicaciones web.

SEGURIDAD FISICA Y DEL ENTORNO

Se cuenta con centros de datos especializados en custodia y mantenimiento de servidores y servicios en la nube "CLARO" certificados en estándares de seguridad de la información y ciberseguridad

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Se cuenta con un gobierno de seguridad de la información ejecutado a través del SGSI, lineamientos y procedimientos que definen el enfoque de la información. Las políticas son comunicadas de forma constante a toda la organización.

SEGMENTACIÓN DE RED INTERNA



Se cuenta con un sistema de segmentación que restringe el acceso a los diferentes segmentos de la red de acuerdo a los roles y áreas



AUTENTICACIÓN DE APLICACIONES



Se cuenta con mecanismos robustos de autenticación para SIVEM WEB y la WEB transaccional.

Con el fin de contrarrestar las crecientes técnicas de ciberataques varios de nuestros sistemas de información cuentan con un segundo factor de autenticación, igualmente nos encontramos en proceso de extender esta medida a todos los sistemas de información transaccionales que interactúan con el ciberespacio.

COMUNICACIONES ENCRIPTADAS

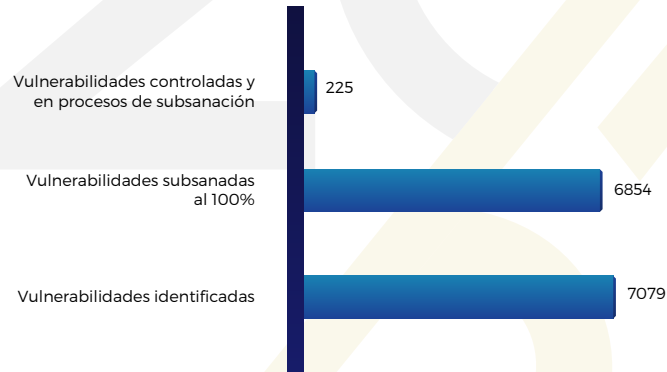
Se cuenta con conexiones encriptadas para proteger la transmisión de los datos. (TLS 1.2)

Análisis de vulnerabilidades en servidores IT

Fortalecimos los servidores de operación a través de la identificación y tratamiento de 6.854 vulnerabilidades informáticas, mitigando su detonación en un 100%.

Remediamos de forma total el 96,8% de las situaciones. El 3,2% restante se encuentra en proceso de subsanación de forma controlada debido a su criticidad y cuentan con salvaguardas compensatorias.

Gestión de vulnerabilidades 2020



Incidentes ciberseguridad

Durante el 2020 se incrementaron los ataques cibernéticos, especialmente a través del envío de correos maliciosos con diferentes tipos de ataque, para un total de 13 intentos de penetración a la Organización, los cuales neutralizamos y controlamos eficazmente, evitando la materialización de incidentes de ciberseguridad, entre los cuales identificamos:

- * 3 virus phishing tipo “whaling” (ataques dirigidos a cargos altos de la organización).
- * 3 mensajes de extorsión por supuestos robos de información.
- * 7 falsos positivos (correo basura, publicidad no deseada).

Auditoría utilización de superusuarios

Continuamos la política de no usar superusuarios root en los servidores de operación a través del monitoreo en tiempo real con la herramienta Log360.

Todas las acciones ejecutadas están debidamente registradas con usuarios personalizados por parte del personal que administra los servidores.

Huella hash para los archivos de Escrutinio

Generamos una huella hash* a los archivos que genera el proceso de Escrutinio, con el fin de poder determinar si estos sufrieron algún tipo de alteración posterior a su emisión. Durante 2020 procesamos 7.232 archivos con su respectiva huella.

*Nota: La huella hash es un algoritmo criptográfico (cadena alfanumérica) que permite identificar si el archivo ha sufrido algún cambio no autorizado.

Gestión de desactivación de usuarios y VPN

VPN es una Red Privada Virtual (Virtual Private Network), que crea una conexión segura con redes externas ajenas a la Compañía, en este caso Puntos de Venta o SPT.

En el transcurso del 2020, se desactivaron 5.293 usuarios y 249 VPN de PDV retirados, con el fin de mantener la seguridad de la red corporativa, tanto a nivel administrativo como a nivel operativo.

Seguridad de la Información: una cultura

Seguimos fortaleciendo la campaña “Gelsa más Segura” para hacer frente a la proliferación de ataques cibernéticos, algunos de los cuales fueron desatados por la coyuntura del COVID-19. Además, sensibilizamos a toda la Organización con consejos sobre ciberseguridad vía correo electrónico, instruyendo al personal sobre cómo actuar en situaciones de posibles ataques cibernéticos y sobre la importancia de proteger la información corporativa.



GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Estructuramos un proceso de gestión preventiva para mejorar la seguridad en la Red Comercial, **garantizando el bienestar tanto de usuarios, como de colaboradores** y la buena custodia de los bienes de la Organización. Para tal fin:



Adelantamos **1.127 inspecciones** para consolidar el estado actual de los Puntos Paga Todo.



Realizamos **145 estudios de seguridad** a las Cajas Satélites y SPT, identificando riesgos.



Se coordinaron **150 acompañamientos de seguridad** en las zonas con mayores índices delincuenciales.



Capacitamos a **1.450 funcionarios, asesoras, cajeras y recogedores** sobre protocolos y medidas preventivas de seguridad.

Adecuamos sistemas de grabación análoga en alta definición en cuatro sedes, completando **799 cámaras para la red comercial**.

Atendimos **158 casos de pérdidas materiales reportados** por la red comercial que corresponde al **5,9%**, que no supera el indicador de siniestralidad anual establecido de **6.7%**. Ninguna de las 155 Cajas y SPT se presentaron hurtos.

Conformamos esquemas de seguridad que realizaron **21.000 actividades de recaudo en toda la red comercial** sin presentar siniestros de seguridad.

RESULTADOS CONTRA JUEGO ILEGAL

Durante el 2020, la pandemia no detuvo a las organizaciones criminales que comercializan apuestas permanentes de forma ilegal, pero nosotros tampoco nos detuvimos. De hecho, redoblamos esfuerzos, obteniendo los siguientes resultados:



\$289 millones de pesos en dinero incautado.



Acompañamiento a procesos de extinción de dominio a bienes valuados en \$4.100 millones, en uno de los golpes más grandes a las estructuras criminales de juego ilegal en la capital del país.



121 movimientos procesales.

Además, seguimos trabajando de la mano con las autoridades, alineándonos para gestionar 72 mesas de trabajo que nos permitirán seguir fortaleciéndonos contra la ilegalidad.

LA DEFENSA LEGAL Y JUDICIAL QUE EJERCE GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. ES INTEGRAL.

Con esta se salvaguarda tanto sus intereses económicos como jurídicos, por cuanto es, no solo reactiva en las diferentes situaciones de orden normativo ante autoridades judiciales, administrativas y/o terceros particulares, sino que a través de su acompañamiento constante promueve el cumplimiento de la regulación vigente aplicable, con el fin de evitar preventivamente futuras sanciones de cualquier índole.

Judicialmente se destacan resultados favorables en el 2020, al lograr decisiones que evitaron el pago de pretensiones por más de \$500 millones de pesos en demandas laborales.

Aunado a lo anterior, se encuentran los más de 121 denuncias penales en curso a cargo del proceso jurídico, con los que se persigue, además de una posible recuperación de cartera, la conminación a que no se cometan abusos de confianza en el manejo de dineros dentro de la Compañía, generando precedentes judiciales sobre el particular.

Finalmente, sobre las acciones constitucionales del 2020, se tiene que hay un balance positivo tanto por los resultados obtenidos sobre estas, como por su reducción de casi en un 50% con relación a las recibidas durante el 2019, lo que ratifica que Grupo Empresarial en Línea S.A., entre su proceder, obra con total respeto y apego a la normatividad vigente de orden constitucional y legal.

EJERCICIO DEL CONTROL DE LEGALIDAD EN LOS DIFERENTES PROYECTOS DE CAMBIOS NORMATIVOS

Bajo el constante monitoreo de los cambios normativos que pueden presentarse sobre la regulación que rige la actividad económica de esta Compañía, Grupo Empresarial en Línea S.A., participa de manera propositiva en los diferentes análisis y/u observaciones que se consolidan – en algunas oportunidades a nivel nacional, a través de la Asociación de Juegos de suerte y Azar, Asojuegos – para ser presentadas dentro de la oportunidad ante la instancia correspondiente, dejando expresa manifestación de la posición legal que se tiene sobre lo propuesto por el Gobierno Nacional o ente regulador - según sea el caso – logrando que en algunas oportunidades sean acogidas dentro del marco de control de legalidad que deben surtir dichas normas.



data center colombia

WWW.GELSA.COM.CO



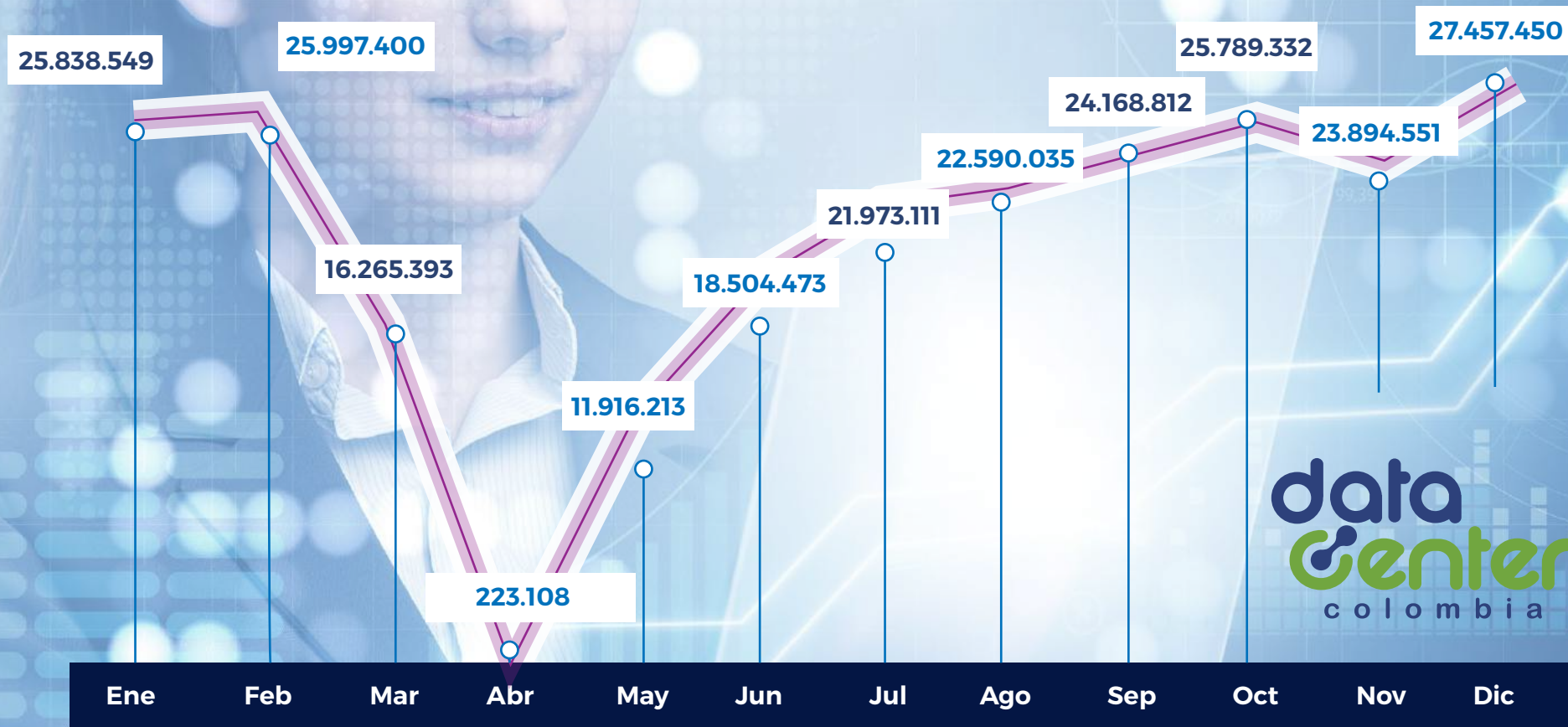
INFORME ANUAL
Y DE SOSTENIBILIDAD

gelsa★
Grupo Empresarial en Línea S.A.

20
21

Gestión de Infraestructura

TRANSACCIONES



Cumplimiento 99,986%

Gestión

de Infraestructura

- * Migración de Datacenter principal a esquema de alta disponibilidad.
- * Implementación de esquema SD-WAN, para las 23 sedes de lotería Gelsa.
- * Mejora sobre el rendimiento de las aplicaciones administrativas (SIPE, PSL, MEJORAMISO, VIGIA).
- * Migración y réplica directorio activo: Se implementaron replicas del AD sobre el centro de datos Ortezal y arrecife.
- * Migración y réplica directorio activo: Se implementaron replicas del AD sobre el centro de datos Ortezal y arrecife.
- * Implementación WAF dominios Gelsa y Paga Todo.
- * Configuración de solución de almacenamiento NAS para almacenar.
- * Mejoramiento seguridad Office 365 (MFA).
- * Herramienta para el cambio de contraseña autogestionado.
- * Implementación de esquemas de trabajo en casa para colaboradores sin afectación operativa.
- * Primeras pruebas funcionales de Datacenter alternativo (DRP).
- * Consolidación de servicios en aWS (Sevenet, Extranet, Ambiente de pruebas, producción y (QA).
- * Recursos de TI para proyecto extranet.
- * Réplica BD archivos escrutinio en la nube AWS.
- * Configuración de listas blancas en APN públicos
- * Implementación de active data guard, para las bases de datos de producción.
- * Implementación de auditoría para bases de datos, mediante IMPERVA.
- * Depuración de roles y permisos a nivel de datos.
- * Gestión de usuarios de bases de datos.
- * Back up para las bases de datos productivas.
- * Monitoreo de servicios críticos de bases de datos.
- * Reorganización y estructuración de objetos en BD.

Gestión de Servicios

1

MÁQUINAS Q2

Se realizó la entrega a Gelsa de 3.000 terminales Q2 para el proyecto de renovación.

2

MANTENIMIENTO

Mantenimiento preventivo a 709 equipos de cajas, puntos de venta y administrativos.

3

REUTILIZACIÓN MÓVILES

Reparación de 800 terminales móviles A5, para renovación de creón y vendedores nuevos.

4

MEJORAS EN SOPORTE

Distribución de técnicos en 3 grupos de trabajo en sitio, remoto y actividades proactivas para el mejoramiento y mitigación de fallas.

5

CANCELACIÓN PLANES MÓVILES

Cancelación de 2.710 líneas de datos de Movistar y Tigo que permitió una reducción de costos por valor aproximado de \$14.000.000 mensuales.

6

NEGOCIACIÓN PLANES MÓVILES

Negociación permanencia planes móviles operador CLARO, reducción de factura de 33% por un valor mensual aproximado de \$32.000.000

Gestión de Servicios

1 Estabilización Sucursal Virtual

Se logró la estabilización y optimización de las transacciones del canal virtual.

Se cuenta con una plataforma más robusta para la implementación de nuevos productos.

Implementación producto SOAT en la sucursal virtual.

2 Módulo Genérico de Recaudos

Se logró la implementación del Módulo Genérico de Recaudos que permite integrar diferentes tipos de pagos en un solo lugar.

PAGA
TODO
PARA
DO!



GESTIÓN

Comercial

20
21

TRANSACCIONES

	2020
JSA	278.746.467
SERVICIOS	39.886.526
RECAUDOS	23.330.369

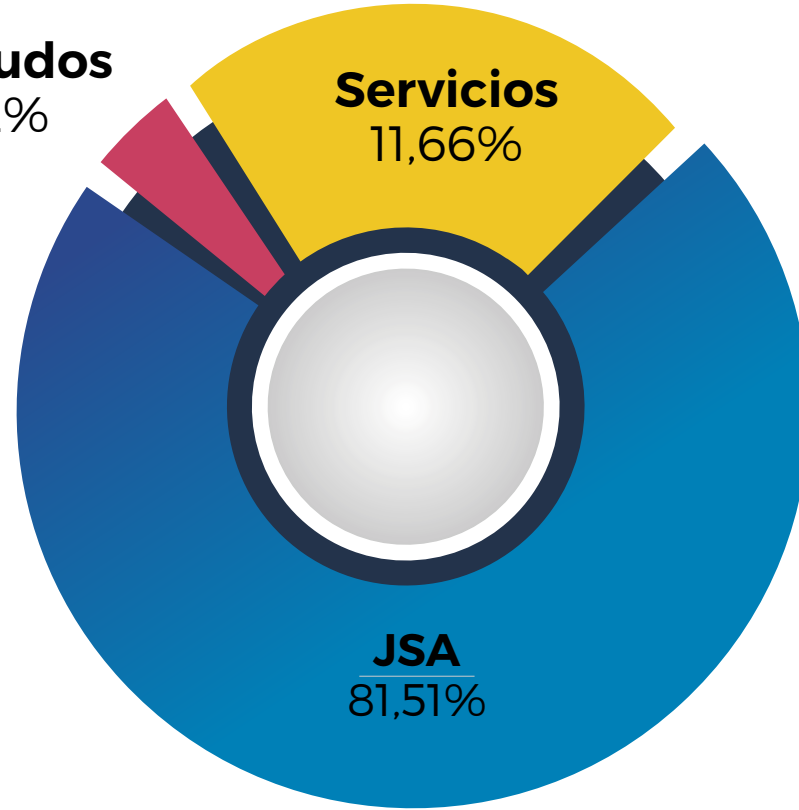
TOTAL TRANSACCIONES

341.963.362

Recaudos
6,82%

Servicios
11,66%

JSA
81,51%

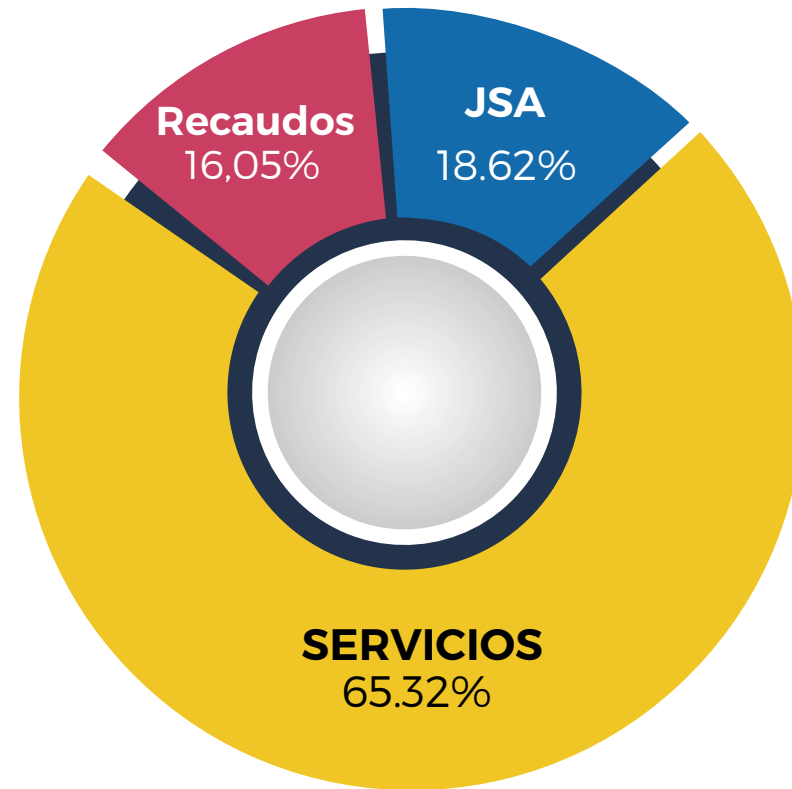


DINERO TRANSADO

2020	
JSA	848.486.021.169
SERVICIOS	2.976.467.410.106
RECAUDOS	731.455.319.100

TOTAL DINERO TRANSADO

\$4.556.408.750.375

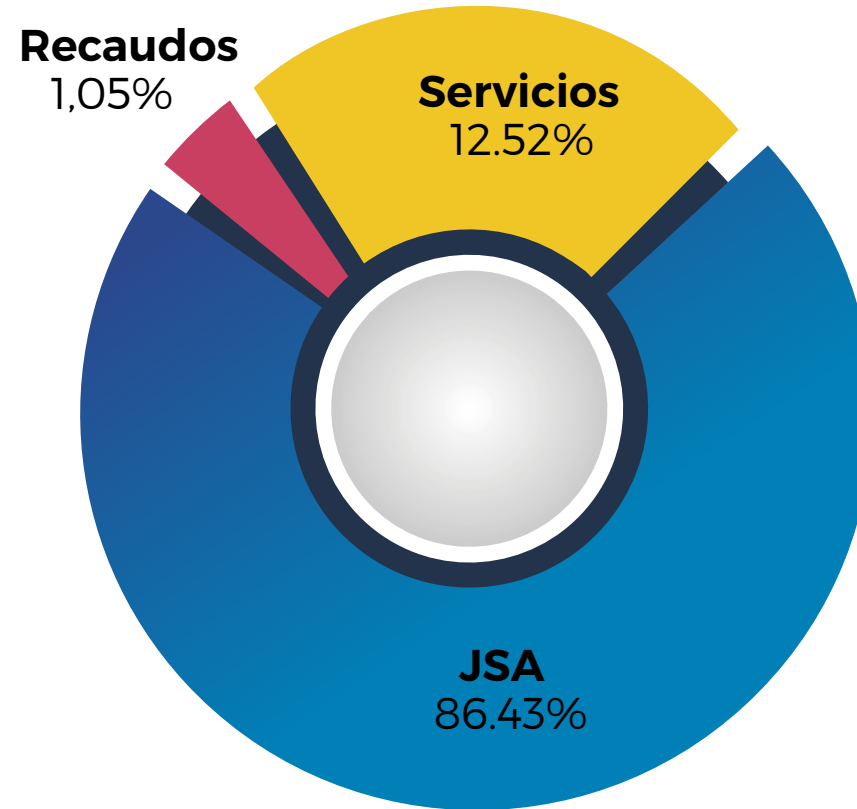


INGRESOS

	2020
JSA	446.036.354.083
SERVICIOS	64.625.502.176
RECAUDOS	5.393.507.462

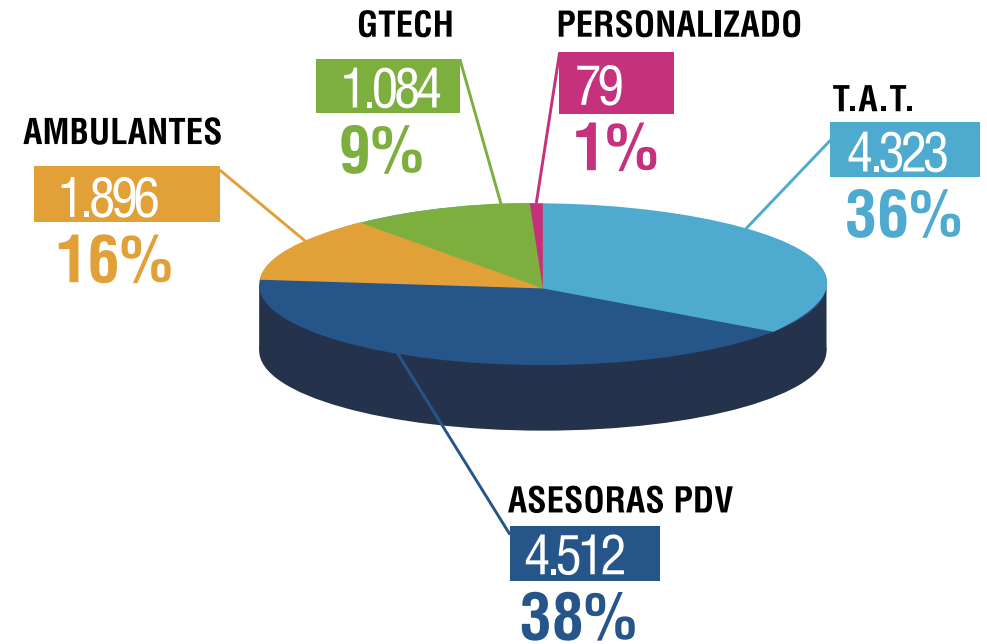
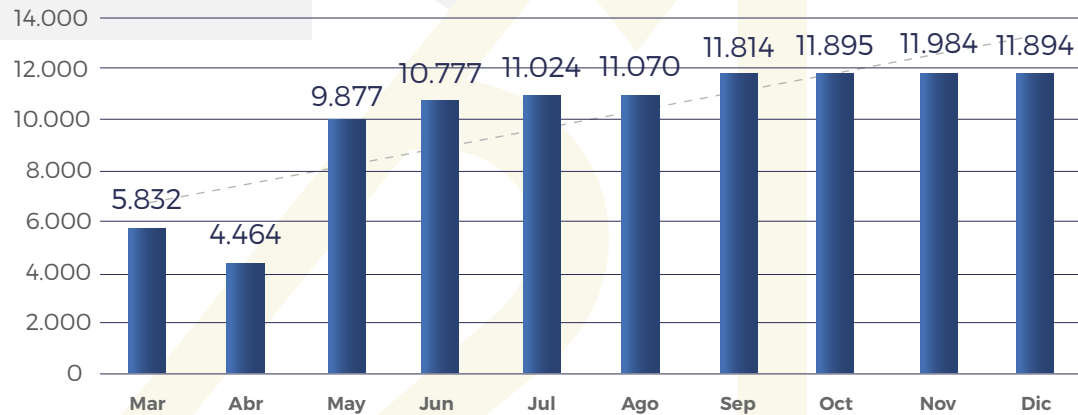
TOTAL INGRESOS

\$516.055.363.721

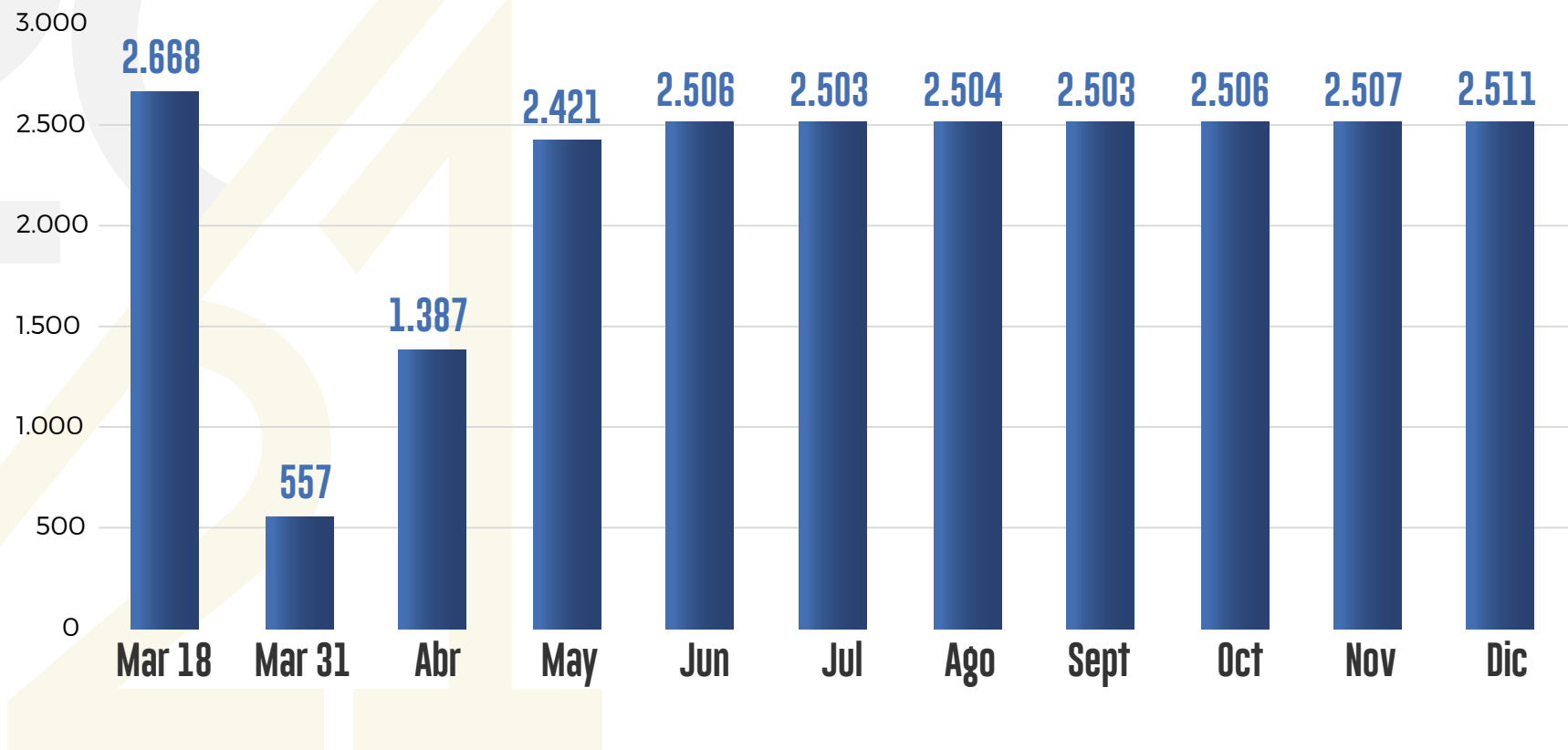


REACTIVACIÓN RED COMERCIAL

COMPORTAMIENTO TOTAL RED COMERCIAL
MARZO - DICIEMBRE 2020



EVOLUCIÓN APERTURA PDV



INGRESOS COMPAÑÍA AÑO 2020 VS. 2019

MES	2019	2020	Var. \$	Var. %
Enero	46.856.221.628	51.901.707.590	5.045.485.962	10,8%
Febrero	50.100.055.408	55.905.666.112	5.805.610.704	11,6%
Marzo	53.856.055.182	35.065.458.317	18.790.596.864	- 34,9%
Abril	50.563.482.324	3.707.509.126	46.855.973.198	- 92,7%
Mayo	53.870.640.178	24.377.212.527	29.493.427.651	- 54,7%
Junio	50.890.904.098	38.980.733.357	11.910.170.741	- 23,4%
Julio	54.856.696.633	45.044.736.979	9.811.959.654	- 17,9%
Agosto	56.226.426.902	45.607.621.058	10.618.805.844	- 18,9%
Septiembre	50.708.421.070	48.862.331.661	1.846.089.409	- 3,6%
Octubre	53.881.057.805	54.657.614.865	776.557.061	1,4%
Noviembre	52.542.691.197	49.469.444.050	3.073.247.147	- 5,8%
Diciembre	60.693.486.611	61.423.718.574	730.231.963	1,2%
Total General	635.046.139.034	516.055.363.721	118.990.775.313	- 18,7%

COMPORTAMIENTO INGRESOS COMPAÑÍA

2019

\$ 635.046.139.034

2020

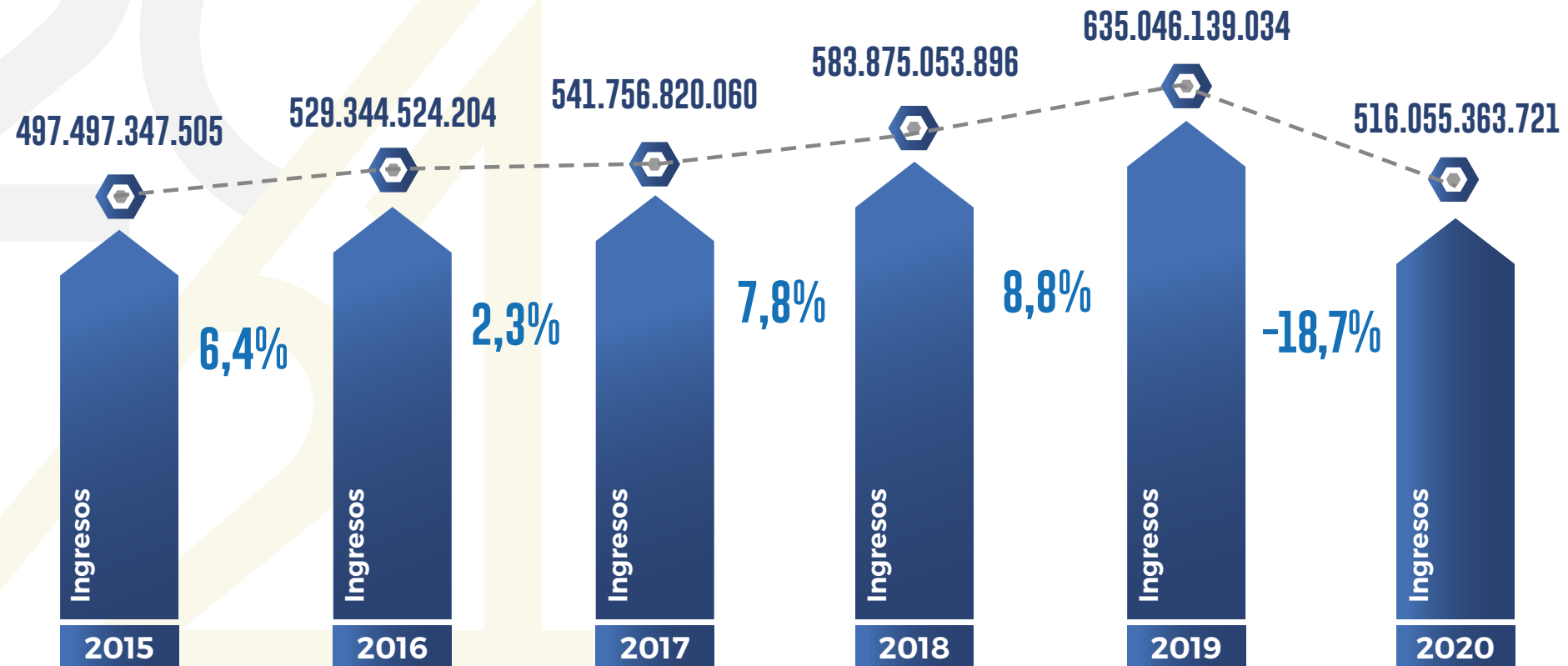
\$ 516.055.363.721

ÍNDICE RECUPERACIÓN
ANUAL











81.3%

COMPORTAMIENTO INGRESOS ANUAL

Compañía 2020



COMPARATIVO VENTAS 2019 - 2020

	2019 2020	452.941.241.084 348.478.222.018	VARIACIÓN - 104.463.019.066	RECUPERACIÓN 76,94%
	2019 2020	3.194.230.350.787 2.570.854.106.454	VARIACIÓN -623.376.244.333	RECUPERACIÓN 80,48%
	2019 2020	162.618.957.563 143.929.279.958	VARIACIÓN -18.689.677.605	RECUPERACIÓN 88,51%
 RECARGAS	2019 2020	104.858.819.021 133.029.134.022	VARIACIÓN 28.170.315.001	RECUPERACIÓN 126,86%
	2019 2020	67.834.106.500 59.488.586.000	VARIACIÓN -8.345.520.500	RECUPERACIÓN 87,70%
	2019 2020	51.925.641.429 45.407.992.185	VARIACIÓN -6.517.649.244	RECUPERACIÓN 87,4%
 RECAUDOS	2019 2020	965.108.838.934 789.463.318.773	VARIACIÓN -175.645.520.161	RECUPERACIÓN 81,80%
 SEGUROS	2019 2020	13.362.836.200 11.164.763.430	VARIACIÓN -2.198.072.770	RECUPERACIÓN 83,55%
	2019 2020	92.088.020.173 94.677.935.132	VARIACIÓN 2.589.914.959	RECUPERACIÓN 102,81%
 RIFAS	2019 2020	1.781.588.231 823.911.157	VARIACIÓN -957.677.074	RECUPERACIÓN 46,25%



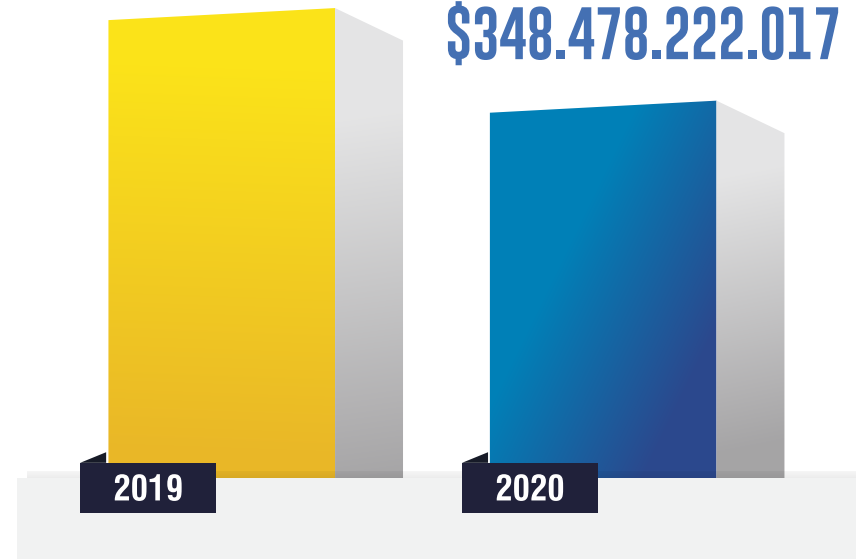
	2019	2020
Enero	\$ 35.522.483.154	\$ 37.239.963.443
Febrero	35.047.405.789	37.631.438.124
Marzo	37.840.930.869	23.496.162.380
Abril	35.802.884.853	
Mayo	38.418.234.148	15.264.072.237
Junio	35.345.971.270	25.874.844.948
Julio	38.959.127.429	31.058.891.636
Agosto	39.287.426.155	32.189.918.278
Septiembre	37.510.474.454	34.144.604.260
Octubre	38.768.812.130	36.981.969.142
Noviembre	37.635.145.187	34.265.607.673
Diciembre	42.802.345.645	40.330.749.895

452.941.241.084

348.478.222.017

\$452.941.241.084

\$348.478.222.017



ÍNDICE RECUPERACIÓN

76.94%

INGRESOS

Número de Transacciones

178.039.733

COMPORTAMIENTO CHANCE AÑO 2019 VS 2020



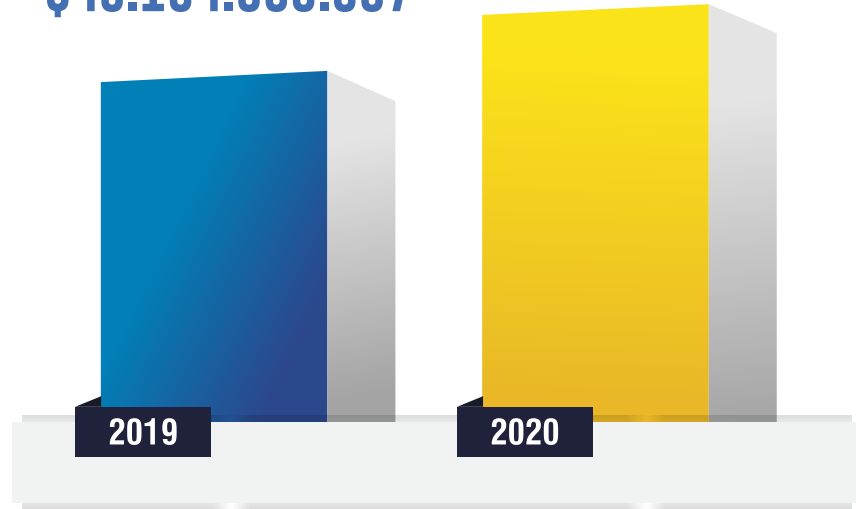
2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL	476.312.980.791	348.478.222.017	-127.834.844.825	73,16%



	2019	2020
Enero	2.289.794.033	3.960.797.456
Febrero	4.717.278.645	5.392.386.736
Marzo	4.429.888.408	3.326.278.629
Abril	3.633.754.594	229.829.589
Mayo	3.771.328.159	3.358.866.937
Junio	3.688.433.057	4.392.599.481
Julio	3.906.572.095	2.881.757.769
Agosto	4.858.238.564	4.417.316.773
Septiembre	1.590.420.117	4.376.042.240
Octubre	3.280.611.389	4.498.194.046
Noviembre	3.794.246.756	5.111.306.181
Diciembre	5.223.773.850	5.107.778.445
	45.184.339.667	47.053.154.282

\$45.184.339.667

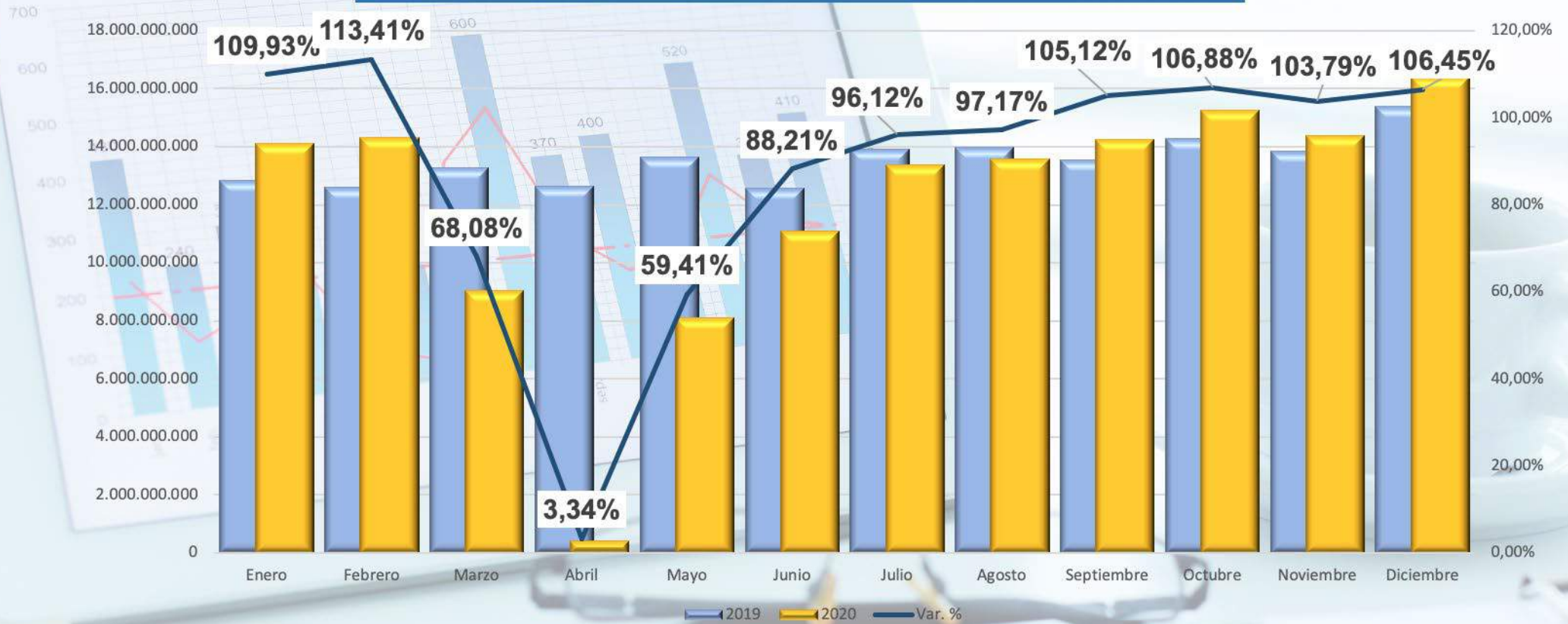
\$47.053.154.282



ÍNDICE RECUPERACIÓN **104.14%**
INGRESOS

Número de Transacciones
76.766.717

COMPORTAMIENTO ASTRO AÑO 2019 VS 2020



2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL	178.880.849.253	144.352.535.504	-34.528.313.749	80,70%

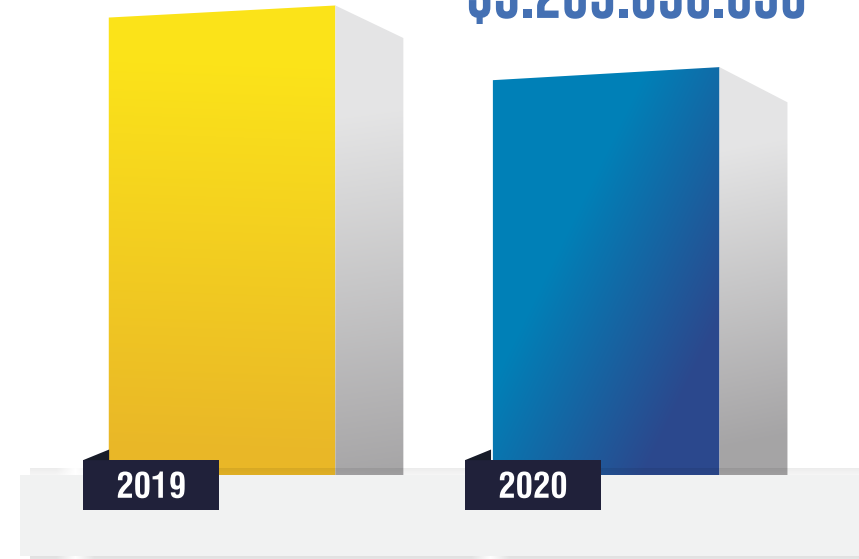


Enero
 Febrero
 Marzo
 Abril
 Mayo
 Junio
 Julio
 Agosto
 Septiembre
 Octubre
 Noviembre
 Diciembre

	2019	2020
	283.654.725	274.989.121
	273.055.011	309.639.686
	318.373.540	172.360.894
	287.423.095	5.344.490
	314.657.689	167.808.371
	331.799.965	252.650.459
	350.166.469	313.667.357
	353.097.520	341.397.863
	321.052.916	353.378.627
	352.534.041	344.811.952
	309.281.977	315.354.575
	285.733.453	414.234.701
	3.780.830.401	3.265.638.096

\$3.780.830.401

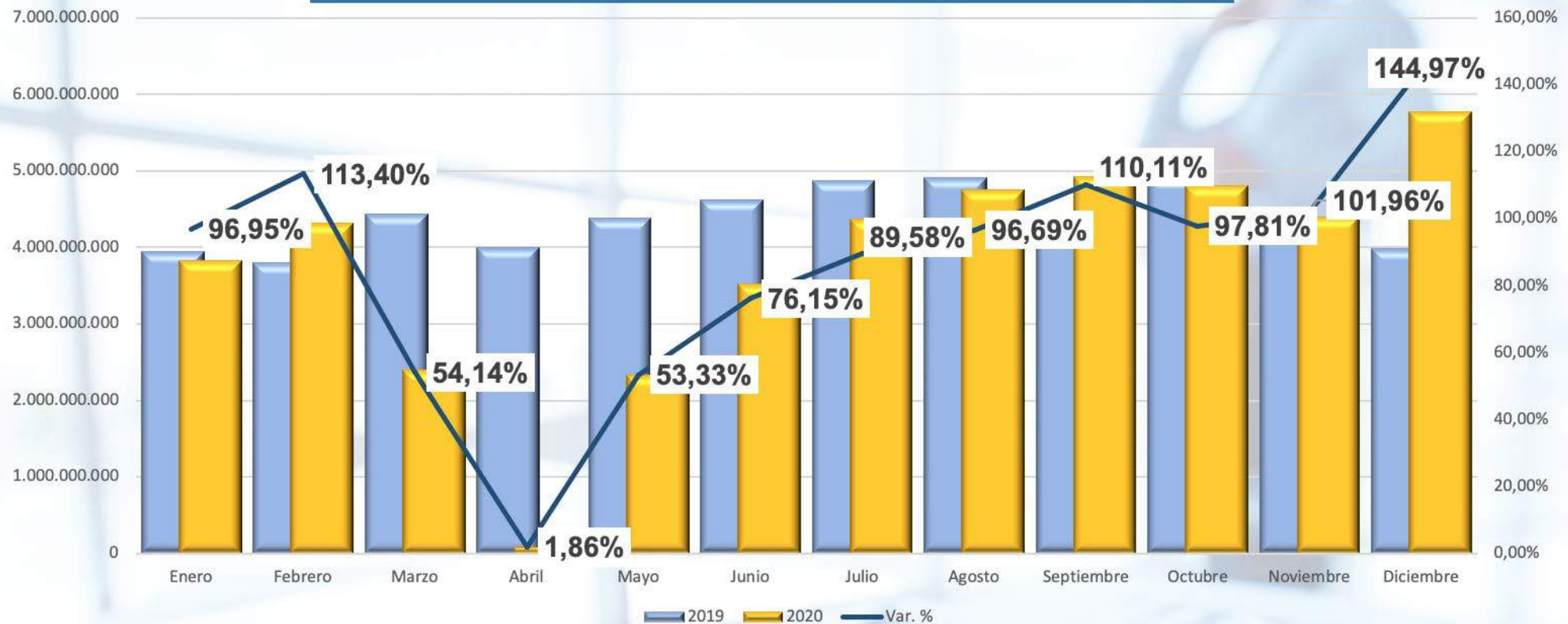
\$3.265.638.096



ÍNDICE RECUPERACIÓN **86.37%**
 INGRESOS

Número de Transacciones
6.876.344

COMPORTAMIENTO BALOTO AÑO 2019 VS 2020

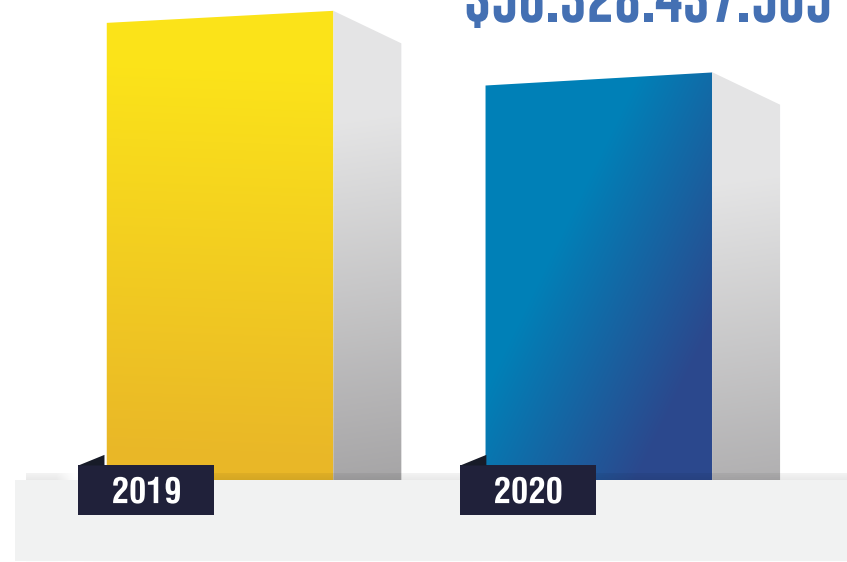


2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL	51.925.652.773	45.484.108.488	-6.441.544.285	87,59%

	2019	2020
Enero	4.879.862.619	5.525.479.508
Febrero	5.351.218.488	6.342.255.305
Marzo	5.995.763.964	5.068.661.539
Abril	5.646.787.835	2.903.235.677
Mayo	6.261.908.332	3.923.214.173
Junio	6.058.760.191	4.476.075.536
Julio	6.265.609.396	4.801.212.993
Agosto	6.405.992.311	4.343.410.792
Septiembre	6.199.126.238	4.451.178.826
Octubre	6.407.595.040	4.743.718.395
Noviembre	6.340.004.753	4.638.701.375
Diciembre	7.009.751.412	5.111.293.386
	72.822.380.579	56.328.437.505

\$72.822.380.579

\$56.328.437.505



ÍNDICE RECUPERACIÓN **77,35%**
 INGRESOS

Número de Transacciones
18.223.102

COMPORTAMIENTO UTILIDAD GIROS AÑO 2019 VS 2020



	2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL		91.597.229.271	56.328.437.505	-35.268.791.766	61,50%

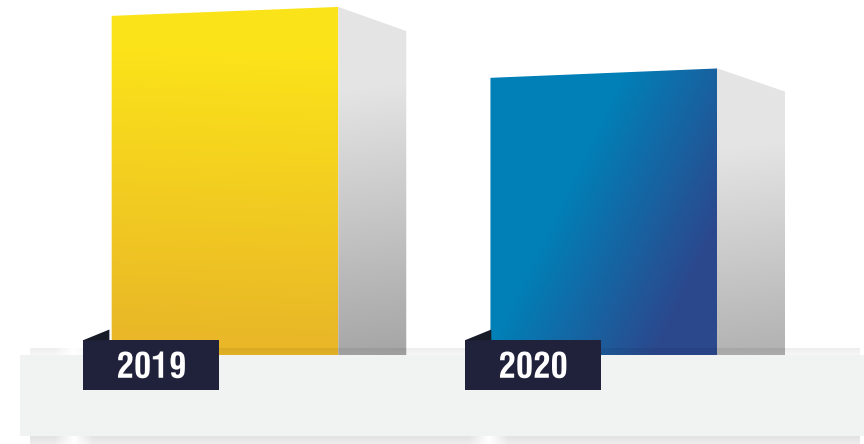


RECARGAS

	2019	2020
Enero	930.304.975	867.768.229
Febrero	837.186.948	782.570.726
Marzo	888.643.305	632.754.822
Abril	865.707.862	276.794.144
Mayo	891.707.733	415.424.642
Junio	885.162.002	524.551.741
Julio	870.611.199	608.093.774
Agosto	791.878.453	625.586.664
Septiembre	807.076.740	685.458.929
Octubre	862.727.252	730.467.888
Noviembre	824.834.141	661.629.465
Diciembre	945.217.574	751.031.730
	10.401.058.183	7.562.132.755

\$10.401.058.183

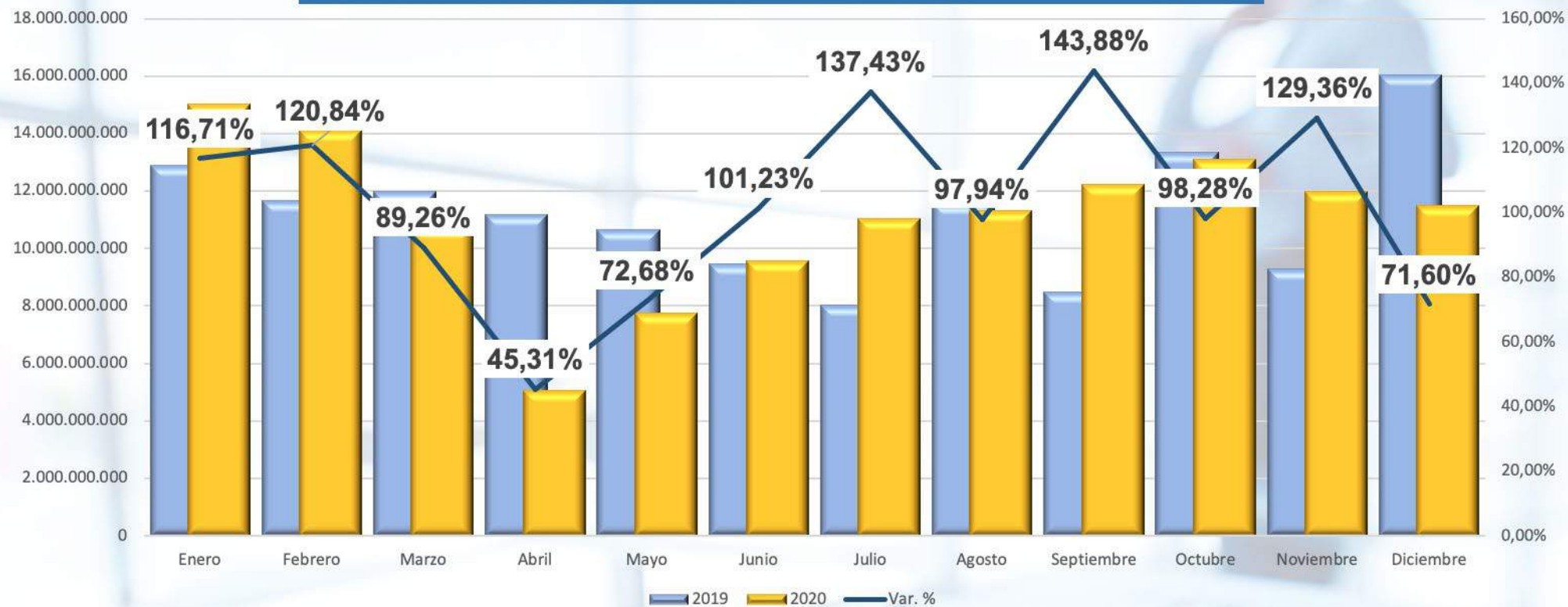
\$7.562.132.755



ÍNDICE RECUPERACIÓN **72,71%**
INGRESOS

Número de Transacciones
21.639.636

COMPORTAMIENTO RECARGAS AÑO 2019 VS 2020



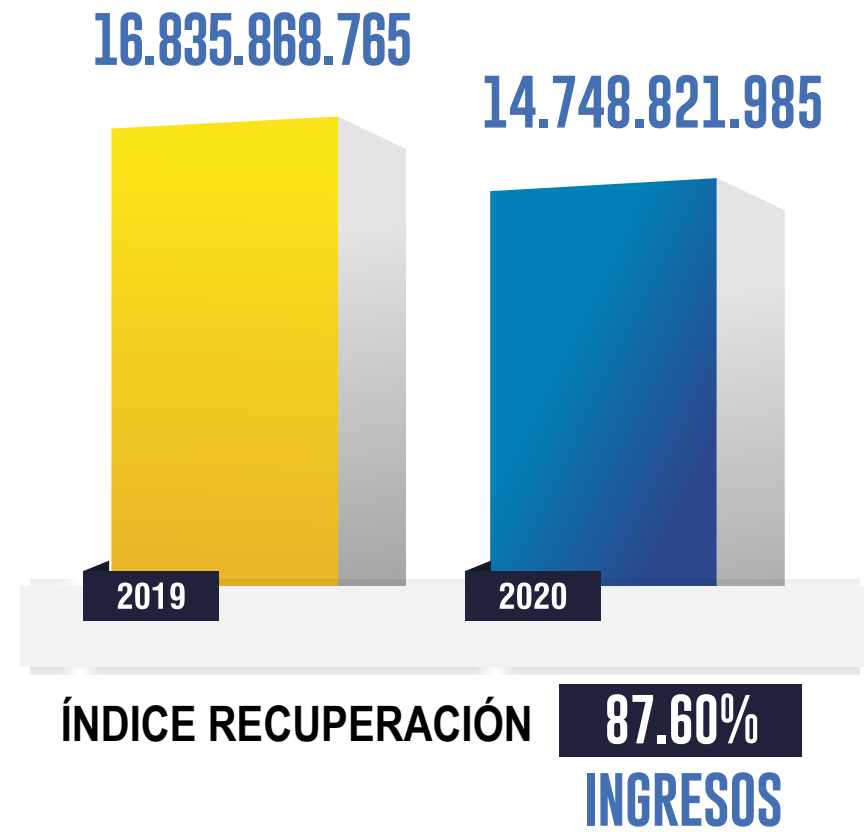
RECARGAS

2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL	130.970.218.640	133.445.005.148	2.474.786.508	101,89%

LOTERIAS

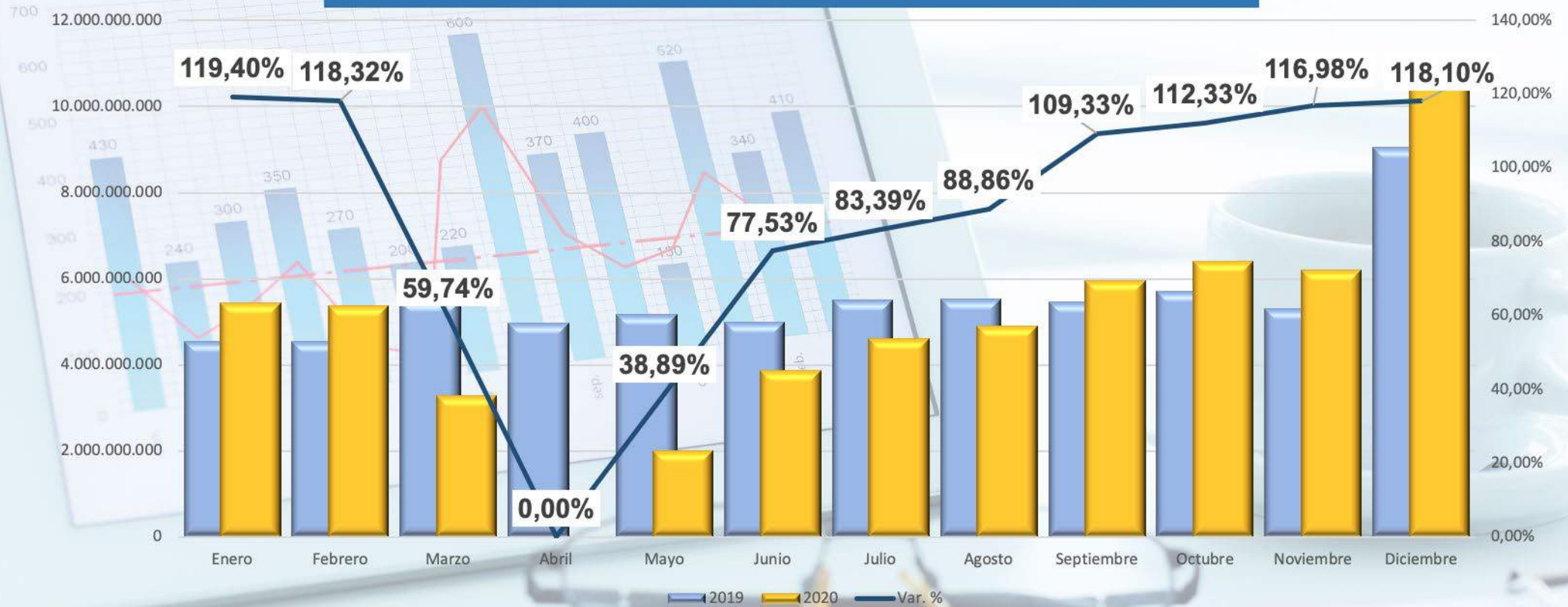
En línea e impresa

	2019	2020
Enero	1.145.713.790	1.371.893.505
Febrero	1.141.593.735	1.359.651.350
Marzo	1.385.304.910	831.484.745
Abril	1.260.420.920	
Mayo	1.313.686.300	503.726.900
Junio	1.265.539.805	969.902.245
Julio	1.397.179.555	1.154.613.820
Agosto	1.398.519.670	1.233.704.205
Septiembre	1.382.519.195	1.504.638.355
Octubre	1.448.418.775	1.619.551.340
Noviembre	1.349.251.270	1.539.762.690
Diciembre	2.347.720.840	2.659.892.830
	16.835.868.765	14.748.821.985



Número de Transacciones
12.727.487

COMPORTAMIENTO LOTERÍAS AÑO 2019 VS 2020



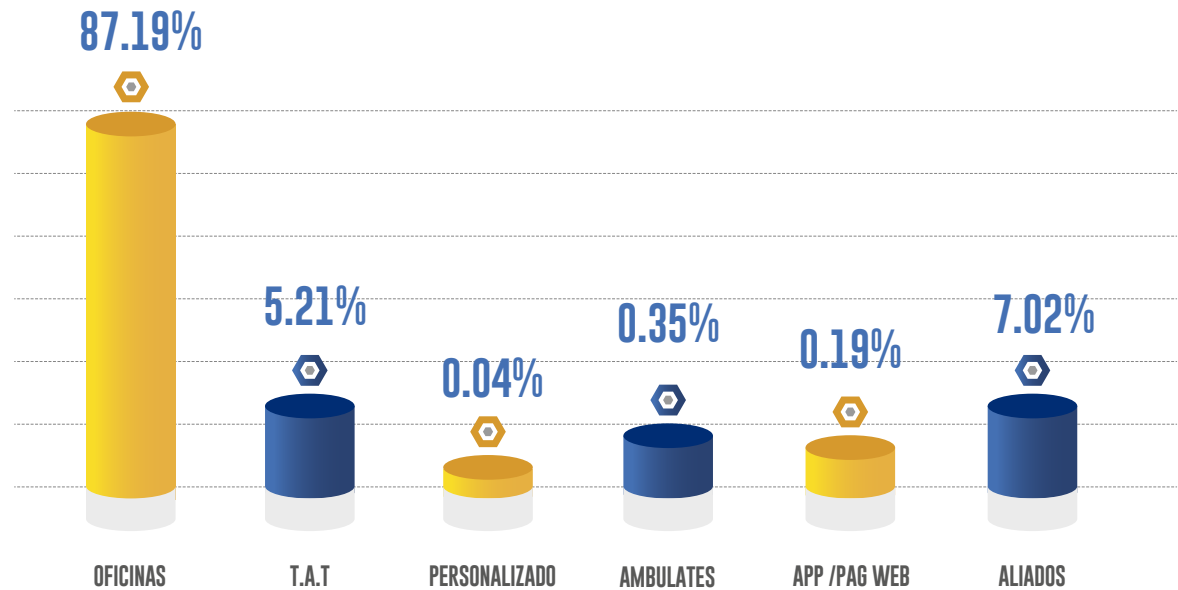
2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL	72.210.296.155	59.488.586.000	-12.721.710.155	82,38%

PARTICIPACIÓN VENTAS LOTERÍA POR CANAL

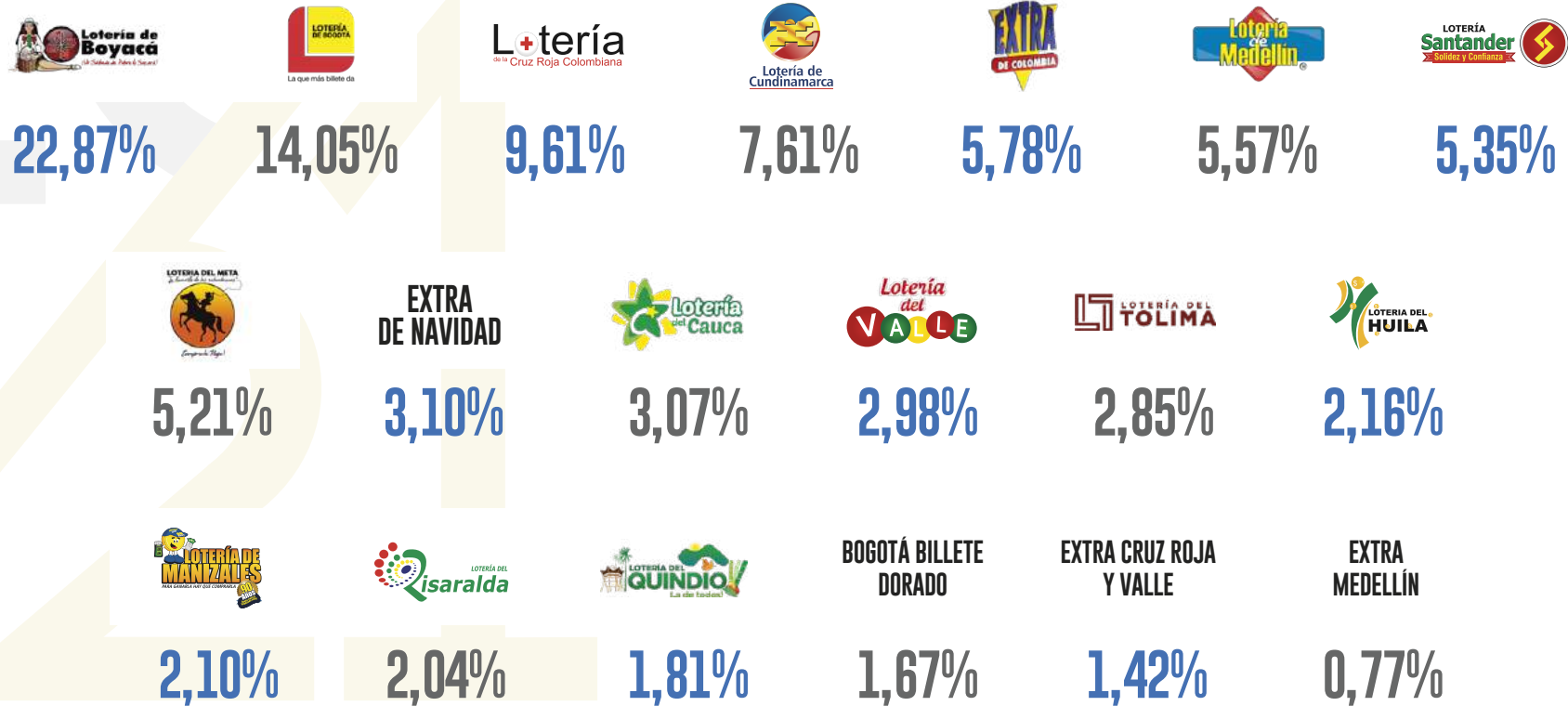
	2020
OFICINAS	87.19%
ALIADOS	7.02%
T.A.T	5.21%
AMBULANTES	0.35%
APP Y PAGINA WEB	0.19%
PERSONALIZADO	0.04%

TOTAL VENTAS POR CANAL

\$ 59.488.586.000



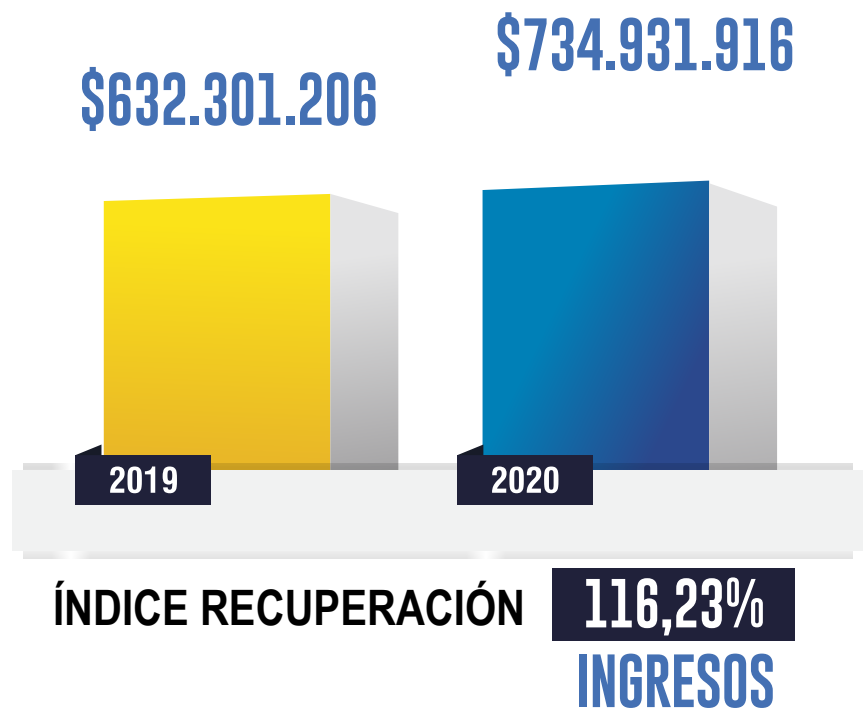
RANKIG DE LOTERÍAS POR PARTICIPACIÓN EN GELSA





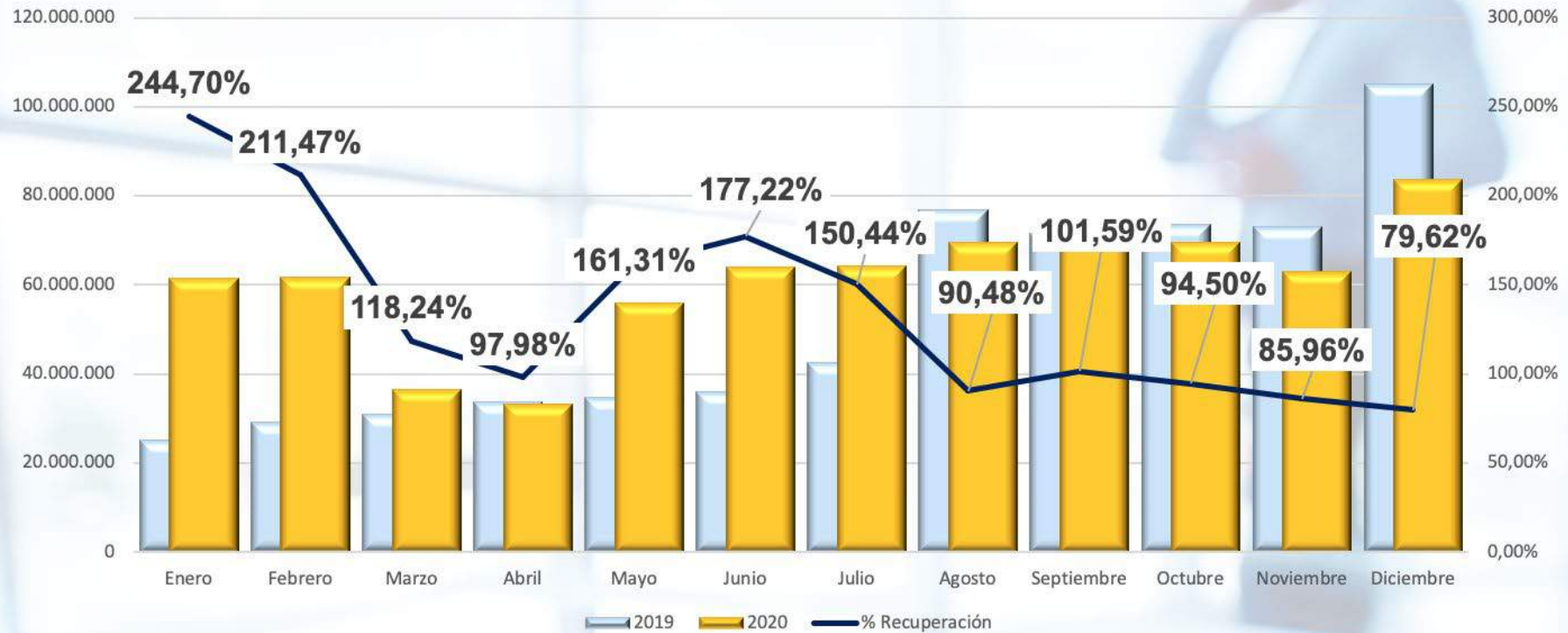
SOAT

	2019	2020
Enero	25.169.806	61.590.930
Febrero	29.184.383	61.715.515
Marzo	30.864.777	36.494.279
Abril	33.826.689	33.141.850
Mayo	34.639.960	55.877.400
Junio	36.082.826	63.946.031
Julio	42.655.490	64.171.809
Agosto	76.777.215	69.471.838
Septiembre	71.442.815	72.576.157
Octubre	73.512.507	69.471.239
Noviembre	73.147.436	62.878.119
Diciembre	104.997.302	83.596.749
	632.301.206	734.931.916



Número de Transacciones
23.788

COMPORTAMIENTO SOAT AÑO 2019 - 2020



2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL	1.279.599.823	734.931.916	-544.667.907	57,43%

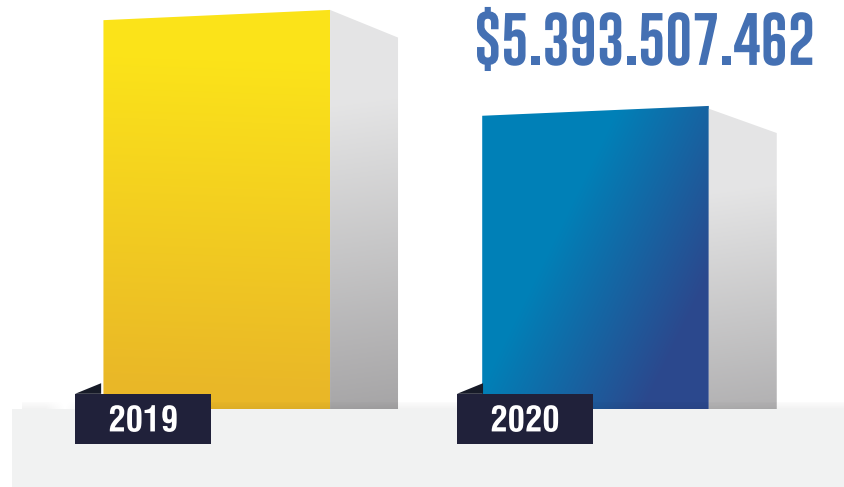


RECAUDOS

	2019	2020
Enero	549.266.817	596.932.191
Febrero	573.310.304	559.677.290
Marzo	606.838.157	381.931.231
Abril	576.990.363	118.005.990
Mayo	640.688.792	205.309.421
Junio	566.821.626	472.784.781
Julio	649.281.601	494.933.242
Agosto	628.458.598	439.989.744
Septiembre	646.027.958	490.403.247
Octubre	649.385.995	504.074.031
Noviembre	586.260.174	492.996.740
Diciembre	672.070.023	636.469.554
	7.345.400.407	5.393.507.462

\$7.345.400.407

\$5.393.507.462



ÍNDICE RECUPERACIÓN

73,43%

INGRESOS

Número de Transacciones

23.330.369

COMPORTAMIENTO RECAUDOS AÑO 2019 - 2020



2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL	8.507.287.654	5.393.507.462	-3.113.780.192	63,40%

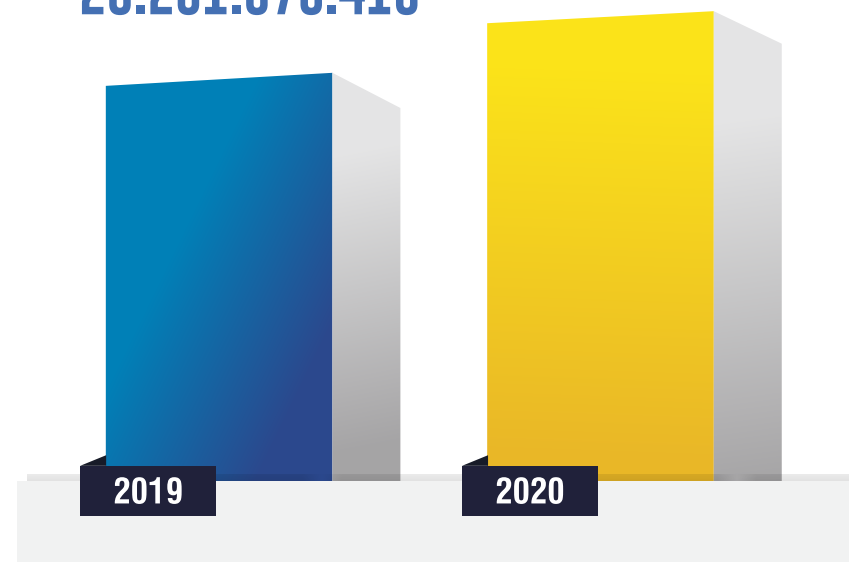
	2019	2020
Enero	1.095.398.265	2.807.448.182
Febrero	1.994.989.558	3.331.877.592
Marzo	2.232.096.021	994.489.454
Abril	2.320.256.354	141.157.385
Mayo	2.071.104.376	728.544.253
Junio	2.576.046.692	1.943.872.252
Julio	2.281.140.342	3.533.123.782
Agosto	2.298.213.840	1.946.840.901
Septiembre	2.056.324.845	2.649.651.012
Octubre	1.920.999.833	5.014.096.332
Noviembre	1.504.011.234	2.246.753.445
Diciembre	881.089.059	6.328.751.956

23.231.670.418

31.666.606.546

23.231.670.418

31.666.606.546



ÍNDICE RECUPERACIÓN

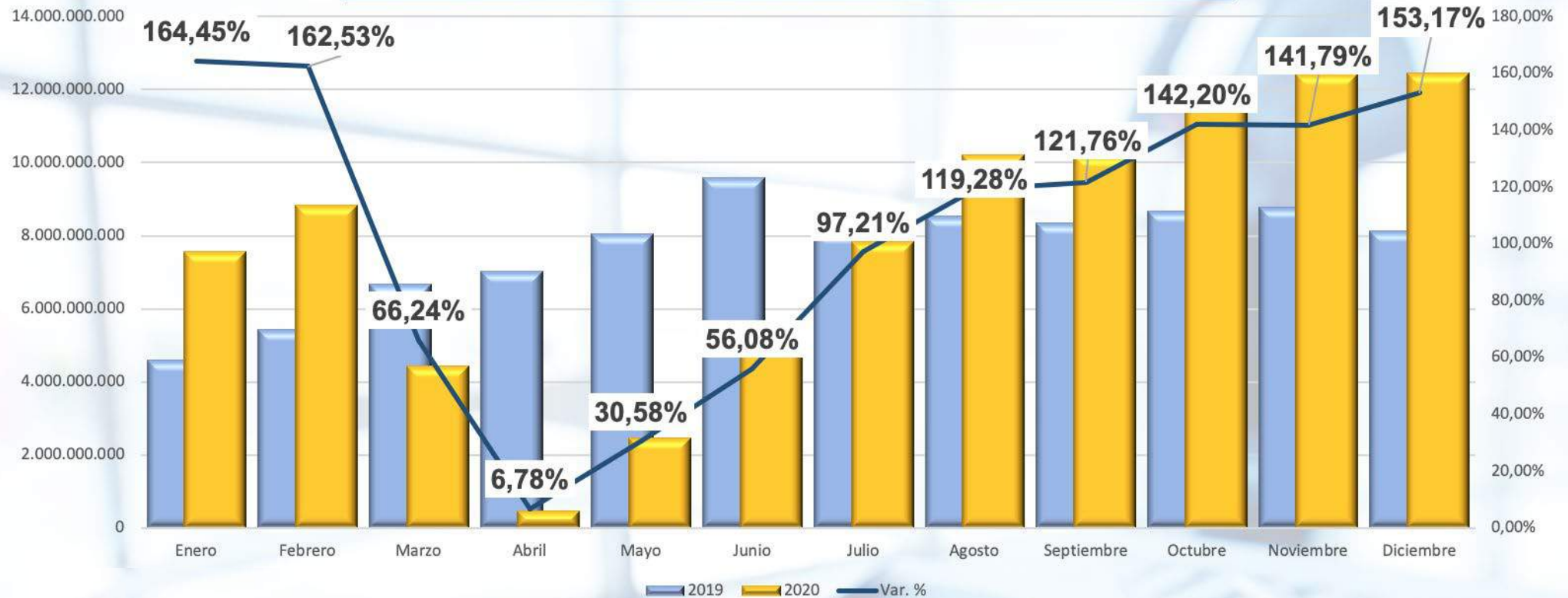
136.31%

INGRESOS

Número de Transacciones

4.276.127

COMPORTAMIENTO BETPLAY AÑO 2019 VS 2020



BetPlay
Apúestale a tu pasión

2020	Presupuesto	Ejecutado	Variación \$	Var. %
TOTAL GENERAL	138.245.166.635	94.677.935.131	-43.567.231.503	68,49%

BetPlay



Apuéstale a tu pasión

RECARGAS POR MÁS DE:

**\$94 MIL
MILLONES**

Paga Todo es el comercializador número 1 de BetPlay, en nuestra red se realizaron recargas por más de 94 mil millones de pesos.

CRECIMIENTO EN DEPOSITOS
BETPLAY DEL

2.81%

Se alcanzó un crecimiento porcentual en depósitos BetPlay del 2,81%, se cerró el año 2020 con más de 94 mil millones en recargas desde nuestra red Paga Todo.

SE APOSTARON MÁS DE

**\$747 MIL
MILLONES**

EN LA PLATAFORMA BETPLAY

Durante el año 2020 se apostaron en Bogotá y Cundinamarca más de 747 mil millones de pesos en la plataforma de BetPlay, 239 mil millones más que en el año 2019 (47,20% de crecimiento).

BetPlay

Apuéstale a tu pasión

USUARIOS REGISTRADOS

418.100

Se finalizó el año con 418.100 usuarios registrados en nuestro territorio (Bogotá y Cundinamarca); el 19,09% hacen parte de la población femenina y el 80,91% son de genero masculino.

70.79%

DE LOS USUARIOS ENTRE
18 Y 35 AÑOS

Cada día BetPlay se posiciona como una de las marcas preferidas entre los jóvenes, el 70,79% de nuestros apostadores se encuentra en un rango de edad entre los 18 y 35 años.

68%

DE LAS APUESTAS
SON DE FÚTBOL

El fútbol es el deporte predilecto por los colombianos en las apuestas deportivas por internet, en BetPlay representa el 68% de las transacciones, siendo las Ligas Española, Italiana y Colombiana las competiciones preferidas.

BetPlay

Apuéstale a tu pasión

EL PORTAFOLIO D
JUEGOS CRECIÓ UN
162,37%



Durante el año 2020 se diversificó la plataforma al ofertar nuevos juegos de casinos, slots y juegos virtuales; póker y ruleta son de los preferidos en esta categoría, este portafolio de juegos creció un 162,37% con respecto al año anterior, se apostaron más de 247 mil millones en esta categoría (153 mil millones de pesos más que en el año 2019).

Se lanzó el patrocinio de BetPlay a la **Equidad Fútbol Club** y se mantuvo el patrocinio con el cuadro capitalino Independiente **Santa Fe**, apoyando así a dos de los equipos profesionales de la ciudad de Bogotá.

CIFRAS

Absolutas

GRUPO GELSA

BetPlay 

Apuéstale a tu pasión

A NIVEL PAÍS



Se consolidó la marca a nivel nacional siendo colaboradores oficiales de la Selección Colombia.

1°

BetPlay es la marca número uno en apuestas deportivas liderando el mercado con más del 50% de participación.



Se finalizó el año con más de 2.090.000 usuarios registrados BetPlay en todo Colombia.



Con un porcentaje de retorno al jugador superior al 90%, durante el año 2020 BetPlay entregó más de 2,8 billones de pesos en premiación.

CIFRAS
Absolutas
GRUPO GELSA

BetPlay
Apuéstale a tu pasión

A NIVEL PAÍS

RECARGAS (DEPÓSITOS)
BETPLAY 2020:

\$542.715.771.781

APUESTAS (VENTAS)
BETPLAY 2020:

\$3.065.940.938.733

REJUEGO BETPLAY
(VECES):

5,65

GIROS

 **SU Red**
La red de los colombianos

01

Apertura de nuevas líneas de pagos con nuestro operador postal Matrix (Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Ingreso Solidario, UARIV (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas) y Colombia Mayor.

(8.53% de los Giros)

02

Se generó ampliación de la cobertura del producto gracias al lanzamiento del sistema operativo Android y en la terminal Q2.

03

En el mercado de Bogotá-Cundinamarca según las últimas cifras entregadas por el Mintic del 3 trimestre del año 2020, nuestra Compañía obtuvo un 24.6% de participación.

SOAT

01

Se habilitó el producto en las terminales Android T2 y Q2.

02

Destinaron 100 bonos de \$100.000 a las primeras personas en realizar la compra en línea a través de la App.

03

Se logró un aumento en la comisión de SOAT para el año 2021 del 1% para vehículos y 0,5% para motos.

2021

Colsubsidio

Con todo lo que te mereces

01

Desarrollo para la integración de los datáfonos inalámbricos de Colsubsidio a las terminales Android T2 para Puntos Paga Todo.

02

En el año 2020 se movilizó un total de **\$16.716.368.725.** con 238.479 transacciones.

03

En transacciones se generó un crecimiento del **76,99%**

04

Se espera para el año 2021 la implementación de las unidades de negocio de salud, recreación y seguros.

PAGA TODO A TODO!

01

El recaudo que más ingreso generó fue Recaudo Bogotá con un total de **\$1.685.055.942 y más de 16 millones de transacciones**, seguido por Recaudo CDA con una utilidad de \$1.639.017.616 y 981.179 transacciones.

02

Se inicia operaciones con **nuevos aliados**, tales como, Casa Sobre la Roca, Funeral Home, Fundación Cristovisión, OP&S Construcciones, Belcorp y **Gana Bingo**, con una importante exposición publicitaria que logró un posicionamiento de marca.

03

Se integra cartera Super Giros CDA.
Desarrollo de Web Service Corresponsal bancario **5.000 terminales para pago de facturas**.

RECARGAS 2020

01

Sinergia en operaciones: la empresa de telecomunicaciones CLARO reconoció a Grupo Gelsa como el principal actor en el crecimiento de la región centro para su negocio.

02

Desarrollo para apertura de nuevas recargas y paquetes tales como Buenofon y Wom.

03

El producto recargas generó un ingreso para la compañía de \$7.562.132.755 con un total de 21.639.636 transacciones realizadas.

PROGRAMA DE

Incentivos



SÚPER ESTRELLAS

Desde la Gerencia Comercial uno de los pilares fundamentales, es no solo el cumplimiento de los presupuestos y metas, sino también el reconocimiento y salario emocional que se da desde el programa de incentivos SÚPER ESTRELLAS, donde el esfuerzo y el trabajo con pasión de la red comercial permitieron ser apalancadores de los logros alcanzados en el 2020.

PAGA TODO PARA TODO!

Logros 2020

SÚPER ESTRELLAS



Logramos reconocer durante el año 2020 a 7.788 SÚPER ESTRELLAS de la red comercial de Bogotá y Cundinamarca, con los diferentes productos de nuestro portafolio gracias a los diferentes planes de incentivos.



En este 2020, logramos acercarnos más a nuestra fuerza comercial, generando momentos inolvidables y un mayor compromiso con nuestra marca, gracias al conocimiento y empatía de nuestra red comercial donde identificamos sus necesidades y expectativas para generar los planes de incentivos.



Este mismo año, entregamos a tres de nuestras SÚPER ESTRELLAS, \$2.000.000 respectivamente, por haber vendido el premio mayor de PAGAMILLONARIO.

Logros 2020

SÚPER ESTRELLAS



En el año 2020 llevamos a 250 SÚPER ESTRELLAS a Cartagena, cumpliendo sueños de conocer el mar y la posibilidad de compartir en escenarios diferentes. De igual manera destacamos el reconocimiento que hicieron nuestros aliados premiando a nuestras ganadoras en el evento.



Hemos generado salario emocional en época de pandemia, aportando a las necesidades de las familias, con premios tales como bonos, portátiles, celulares, tablet, neveras, lavadoras, bonos de ropa y cuidado personal, cambiando así la forma de reconocer la labor de nuestra Redy motivando en ellos el trabajo con pasión.



Estos reconocimientos durante el 2020 generaron en nuestra red comercial, un gran impacto evidenciado en los resultados y en el amor por su labor donde la empatía y a su vez poder escuchar los testimonios que hay detrás de cada uno de estos colaboradores nos sigue posicionando como una de las empresas más queridas por los colombianos.



Entregamos un carro 0 Kilómetros por superar las ventas en todo nuestro portafolio al igual que una moto que obsequió uno de nuestros aliados por destacarse en la venta de su producto.

PAGA 
TODO
PARA TODO!

GESTIÓN DE
Meruadeo



**+ de
15.000**
USUARIOS ACTIVOS
EN EL CANAL DIGITAL

Cifras

DEL CANAL
DIGITAL
TRANSACCIONAL



**+ de
340.000**
TRANSACCIONES
EFECTIVAS POR MES

COMUNIDAD DIGITAL REDES SOCIALES

59.090 personas se unieron a nuestra comunidad digital, pasando de **73.354** seguidores en 2019 a **132.444** a cierre de 2020, un crecimiento de **80,55%**. De esta manera, nuestra participación nacional digital como Paga Todo representa el **1.3%** del número habitantes de Bogotá y Cundinamarca (**9.974.346** de personas según el censo del Dane actualizado al 12 de noviembre de 2019), brindándonos un panorama de cómo estamos posicionados en participación digital local frente a otros departamentos.





APP CANAL DIGITAL



\$2.511.668.947

15.982
TOTAL USUARIOS ACTIVOS

5.899
USUARIOS ACTIVOS DICIEMBRE

66.090
USUARIOS REGISTRADOS DIC: 7.936
TOTAL REGISTROS: 121.394

14.209
DESCARGAS ANDROID DIC.

486
DESCARGAS IOS DIC.

CHATBOT MESSENGER

Desde junio incluimos la herramienta Chatbot en Facebook Messenger, permitiéndonos contestar de forma inmediata a las consultas y manteniéndonos como un perfil verificado en el alto nivel de respuestas ofrecidas.



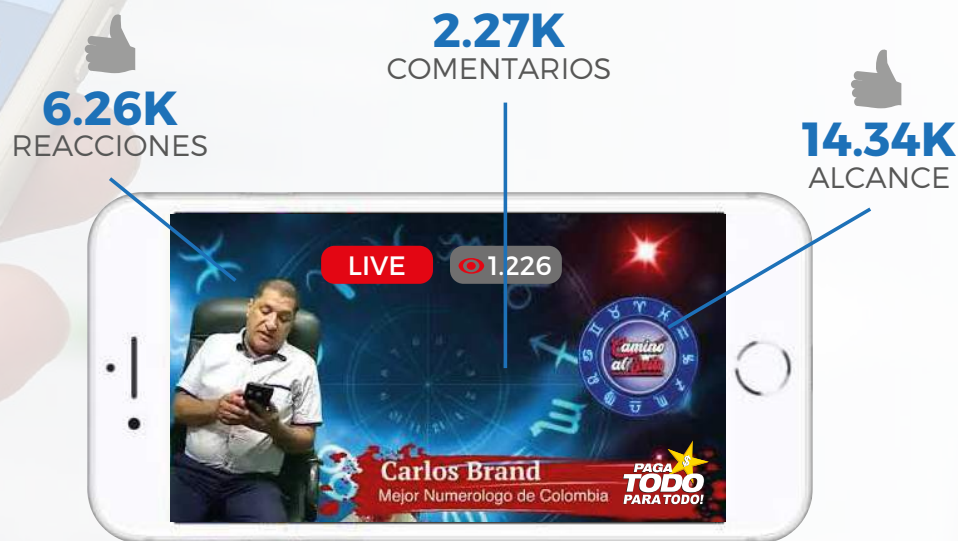
391
CONTACTOS ACTIVOS

0
CONTACTOS INACTIVOS

391
CONTACTOS DE RED

ACTIVACIONES NUMEROLOGÍA

En diciembre realizamos tres **Facebook Live** con el numerólogo **Carlos Brand**, los cuales resultaron exitosos gracias a la participación e interacciones, haciéndonos cercanos con el público potencial de Chance, despertando en ellos interés.



Estos eventos se desarrollaron el 7, 19 y 30 de diciembre. El último fue el que más impactos logró con **6,22K** reacciones, **2,27K** comentarios y un alcance de **14,34K**, convirtiéndose en la publicación más popular del mes.

CAMPAÑA SOMBRILLA PAGA TODO VIRTUAL



DESCARGA,
JUEGA Y
PARTICIPA POR

BONOS DE
\$50.000

PARA NUEVOS USUARIOS*

DISPONIBLE EN:



VOLVIÓ EL CHANCE

Desde el 1° de mayo reanudamos la comercialización de Chance y en todas sus modalidades (**Maxi Chance, Paga Millonario y Super Chance**) a través de nuestros puntos de venta y canales digitales. También volvió el sorteo El Dorado en sus tres versiones: Dorado Mañana, Dorado Tarde y Dorado Noche.



Alineados con estas dinámicas de reactivación comercial,

Aumentamos la cantidad de publicaciones un

88.9%

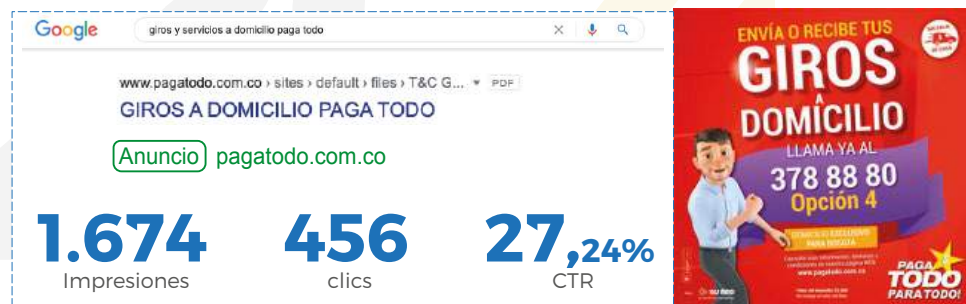
Alcanzando un Engagement de

15.10



APOYANDO NUESTROS GIROS A DOMICILIO

Para promover el canal de Giros a Domicilio, presentado en mayo como una solución a las personas que debían quedarse en casa por las disposiciones de los gobiernos Nacional y locales, hicimos una campaña de comunicación 360.



Un mes después se incluyó a BetPlay en los servicios a domicilio, extendiendo la comunicación a la recarga de la plataforma de apuestas en línea por este canal.



RIFAS PAGA TODO

Gestionamos seis rifas para su comercialización en nuestra red comercial, respondiendo a la activación comercial del sector de juegos de suerte y azar, las cuales generaron:



MES	PRODUCTO	PLAN PREMIOS 2020	VALOR BOLETA 2019	VENTA TOTAL	UTILIDAD BRUTA
Febrero	Bono Mercado Éxito	\$ 56.470.588	\$ 16.000	\$ 160.000.000	\$ 32.219.580
Marzo	Bono Colsubsidio	\$ 56.470.588	\$ 16.000	\$ 160.000.000	\$ 32.219.580
Julio	Bono Mercado	\$ 56.470.588	\$ 16.000	\$ 160.000.000	\$ 32.219.580
Septiembre	Bono Mercado	\$ 56.470.588	\$ 16.000	\$ 160.000.000	\$ 32.219.580
Octubre	Moto Yamaha R6	\$ 63.529.412	\$ 18.000	\$ 180.000.000	\$ 36.263.277
Noviembre	Carro Logan	\$ 56.470.588	\$ 16.000	\$ 160.000.000	\$ 32.219.580
				\$ 980.000.000	\$ 197.361.177

ACTIVACIONES BTL



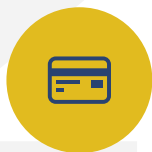
Modificamos las **activaciones BTL en punto de venta** ante las nuevas disposiciones por la emergencia, activando el perifoneo con mensajes de la marca en los barrios de Bogotá y Municipios de Cundinamarca.

Iniciamos en junio promoviendo el canal personalizado en las principales zonas de Cundinamarca. Fueron 9 días cubriendo dos zonas diarias con una población impactada por kilómetro cuadrado de **76.612** personas* y una población mayor a 18 años impactada de **377.724***. *Según los datos estadísticos de población fuente DANE 2018.

Desde ese momento continuamos **con el perifoneo para otros productos del portafolio**, haciendo extensivas las campañas de comunicación de la marca Paga Todo.

PROMOCIONAL CHANCE EL COMBO FUTBOLERO 2020

Para premiar a los jugadores de chance establecimos una promoción que les permitía estrenar un TV con sistema de sonido. **Cumplimos con el indicador**, llegando a un promedio de apuesta de **\$2.042** (esperábamos \$2.000) en diciembre.



Del 15 de octubre al 15 de diciembre registramos **87.077** tiquetes de Chance en todas sus modalidades.



Premiamos **80 usuarios** de la red comercial.



COMPARATIVO 2020-2019

Evidenciamos un incremento de **3,44%** en el promedio de apuesta en diciembre de 2020 Vs. 2019.



Evidenciamos un incremento del valor de la apuesta en diciembre de 2020 Vs. 2019 de **\$68**.

JUEGA CHANCE
desde \$3.000 IVA incluido

Y PARTICIPA POR EL COMBO FUTBOLERO 2020

80 GANADORES CADA COMBO CON
(1 SMART TV SAMSUNG 43" + 1 BARRA DE SONIDO SAMSUNG)

¿CÓMO PARTICIPAR?

- 1 Juega Chance**
Desde \$3.000 IVA INCLUIDO en nuestros puntos de venta o a través de nuestra APP o WEB.
- 2 Registra**
Tus datos y cada tiquete o comprobante de Chance en www.promopagatodo.com
- 3 Guarda**
Tus tiquetes físicos o digitales para redimir el premio si resultas ganador.

Válido del 15 de octubre al 15 de diciembre de 2020

Chance es un juego de suerte y azar concedido y vigilado por la Lotería de Bogotá.

PAGA TODO PARA TODO!

PAGA TODO EN EL ESPECIAL DE LAS 100 EMPRESAS MÁS GRANDES DE COLOMBIA DE LA REVISTA SEMANA

Participamos en esta importante edición (tanto física como digital) de Semana, publicada en agosto, promoviendo Paga Todo Virtual y la promo Giros y BetPlay a domicilio.

PAGA
TODO
PARA TODO!

REVISTA
Semana

ranking

Lectorabilidad
Revista Semana

1.183.300

Anuncio Digital
Impresiones

50.130

Anuncio
Digital CTR:

0,11

LANZAMIENTO LOTERÍAS EN LA APP Y WEB PAGA TODO

En junio habilitamos las principales loterías del país en el canal virtual, permitiéndonos generar aportes a la salud en los departamentos. Para apostar, cada jugador escoger el billete o fracción con el número y serie de su preferencia entre los habilitados para este canal.

LANZAMIENTO SOAT

Desde noviembre habilitamos la compra de SOAT por tarjetas de crédito o débito a través de la App y Web Transaccional Paga Todo, con promoción de alto impacto que nos permitió llegar a nuevos usuarios.

PROMOCIONALES APP Y WEB PAGA TODO

Ante la necesidad de nuestros usuarios de movilizarse de forma segura en medio de la pandemia, alineados a las tendencias de transporte en la ciudad, surgió un promocional que les brindó la oportunidad de **ganarse una bicicleta todoterreno con casco y chaleco.**

Mecánica: Debían comprar o recargar en la APP o WEB Paga Todo uno o varios de los productos habilitados con un consumo mínimo para los productos habilitados entre el 1° de septiembre y el 31 de octubre. Esperábamos un crecimiento mensual de \$100.000.000 y se logró un aumento de \$153.796.983 sobre la meta bimestral planteada con un cumplimiento del 153%.

Marcas

RENOVACIONES - SEGUIMIENTO



Desde sus inicios se ha preocupado por contar con la titularidad de diferentes marcas que respalden su actividad comercial; para estos efectos durante el año 2020 solicitó ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el registro de una **nueva marca denominada Paga Pines (Mixta)** en las clases 9,35,42 de la Clasificación Internacional de NIZA.

RENOVACIONES – SEGUIMIENTO

Por otra parte, y con el fin de mantener vigente las Marcas registradas con anterioridad, se tramitó la renovación de las siguientes que cumplieron el plazo otorgado:

★
**SORTEO DE CHANCE
EL CACHACO
(MIXTA)**

registrada en clase 41

★
**SERVICIOS
PAGA TODO..PARA TODO;
(MIXTA)**

registrada en clase 42

★
**PIN LLAMA TODO LO
COMUNICA
CON EL MUNDO (MIXTA)**

registrada en clase 42

Es así como, de manera permanente se realizan los seguimientos y gestiones pertinentes con el fin de seguir contando con la titularidad de las diferentes Marcas que identifican el portafolio de servicios del Grupo Gelsa y su Red Paga Todo.



PAGA
TODO
PARA TODO!

PAGA
TODO
PARA TODO!

PAGA
TODO
PARA TODO!

**SE OFICIALIZÓ EL PATROCINIO
PARA EL 2021 POR**

**+\$2.000
MILLONES**

 **COPA LIBERTADORES**

 **LIGA BETPLAY**

Comunicación & Reputación

gelsa★
Grupo Empresarial en Línea S.A.

2021

DE QUÉ HABLAN LOS MEDIOS *Sobre Nosotros*



AYUDA HUMANITARIA

Paga Todo implementa 'pico y cédula' para beneficiarios de Colombia Mayor

La medida se aplicará para Bogotá y todo el departamento de Cundinamarca.



S Iniciar sesión

Aliado de la salud

En el primer semestre del 2020 el Grupo Gelsa transfirió recursos a este sector por más de \$16.000 millones y aspira que a final de año estos superen los \$40.000 millones.

9/16/2020

f t c in

Con la promulgación de la Constitución Política de 1991, Colombia estrenó la hoja de ruta de su historia republicana. En esta, la acción de tutela y la democracia participativa fueron algunos de los principales cambios registrados. También se destaca la constitucionalización del monopolio de los juegos de suerte y azar. En su artículo 336 señala que las rentas derivadas de esta actividad serán "destinadas exclusivamente a los servicios de salud".

revisiamomentos.co

octubre 27, 2020 Comments 0

Revista MOMENTOS

El sector de redes multiservicios se alista para cerrar el año con más de 300 millones de transacciones en Bogotá y Cundinamarca

TV

- Caracol TV
- CityTV
- Canal Telecafé
- Canal Uno
- Cable Noticias

Radio

- Caracol Radio
- Colmundo Noticias
- La FM
- Radio Santafé
- Candela
- Todelar
- RCN Radio

Prensa

- El Tiempo
- Publimetro
- Portafolio
- Entérese
- Diario de Occidente
- El País
- ADN
- Semana
- La Republica

Digital

- Caracol Radio
- RCN Radio
- Alerta Bogotá
- La FM
- Antena 2
- Noticias Día a Día
- Radio Santa Fe
- Noticias Vital
- El Diario
- Revista El Crisol
- La Gran Noticias
- AS Colombia
- MSN Noticias
- Red Llanera
- Chivas del Llano
- Noticias Día a Día
- TDI Colombia
- Tu Barco News
- Diario del Cauca
- Diario del Sur



Ranking Empresarial Gelsa



GELSA ENTRE LAS

300

EMPRESAS MÁS
GRANDES DEL PAÍS



GELSA NÚMERO

1

EN JUEGOS DE
SUERTE Y AZAR



Ranking Empresarial por Ingresos

#275

#269

#235

REVISTA
Semana



Portafolio

TALENTO

Humano

20
21



EJES MODELO

A pesar de la coyuntura desatada por el COVID-19, cerramos el año con 3.520 empleados, lo que demuestra nuestra gestión en pro de proteger y mantener los empleos, especialmente en la red comercial.

Seguimos atrayendo el mejor talento, a través de técnicas de selección que se adecuaron al contexto que marcó la nueva realidad en el mundo organizacional.

Generación Empleo

Generamos 337 oportunidades de empleo mediante Contrato Laboral, manteniendo la política de contratos a término indefinido. Estas personas se vincularon a la Empresa cubriendo diferentes vacantes y requerimientos, generados en cada uno de los procesos de la Organización.

Cerca del 86% de esta población ingresó a la red comercial, donde el nivel de escolaridad promedio es bachiller, contemplando en este grupo, entre otros, personas jóvenes que accedieron a su primer empleo o personas mayores a las que también se les brinda la oportunidad de aportar con su experiencia.

Contrato Aprendizaje

Contribuimos a la formación del talento humano del país, contratando a 124 aprendices y practicantes remitidos por el SENA y diferentes universidades de Bogotá y Cundinamarca.

Estos estudiantes apoyan las áreas y procesos de la Organización, aportando su conocimiento y productividad, mientras tienen la opción de conocer el verdadero mundo laboral.

Generación de Oportunidades de Ocupación

Vinculaciones Colocador Independiente

Vinculamos 663 Colocadores Independientes de Apuestas en las diferentes zonas de Bogotá y municipios de Cundinamarca, contribuyendo al crecimiento y desarrollo social del país, mediante la generación de ingresos económicos para la población con menos oportunidades.

Bienestar

Propiciamos situaciones para mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la Organización, potenciando su desempeño laboral, a través de espacios de conocimiento, esparcimiento e integración, articulados a proyectos y/o programas que fomenten el desarrollo integral del trabajador y así contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Servicios y Beneficios

Ajustamos todas las actividades al entorno digital para que estuvieran al alcance de nuestros colaboradores, brindando beneficios orientados a vincular a las familias a través de servicios gratuitos:

- Acompañamiento exequial
- Manejo del Duelo
- Asesoría Jurídica
- Asesoría Psicológica
- Feria de Vivienda
- Feria del Electro
- Asesorías con la Caja de Compensación Colsubsidio

4.210
Impactos



Celebraciones de Fechas Especiales

Brindamos la posibilidad de celebrar y reconocer las fechas especiales, promoviendo la participación e integración que permiten la interacción entre nuestros colaboradores.

- Entregas de obsequios de cumpleaños
- Celebración eucarística
- Entrega de obsequios en agradecimiento al compromiso en medio de las cuarentenas
- Celebración de Amor y Amistad
- Celebración de Halloween
- Celebración de Navidad

9.766
Impactos

Plan de Promociones

Para incentivar el crecimiento profesional y laboral de los colaboradores, a través de este programa, destacamos a 83 personas que hacen parte de nuestra población que, gracias a su esfuerzo y compromiso, lograron ascender vertical y horizontalmente a otros cargos comerciales y administrativos en la Compañía.

Así potenciamos y desarrollamos la proyección de nuestro talento con la estrategia de construcción de tejido social, mientras afianzamos su sentido de pertenencia, orgullo institucional y pasión por el servicio.

Plan de Promociones

Directores	3
Coordinadores	9
Administradores Zona	6
Analistas	12
Asistentes	3
Auxiliares Administrativos	6
Entrenadores	2
Colocadores Cajera Auxiliar	2
Cajero	10
Colocadora Apuestas Dependientes	30

Total Promociones 83

Convocatoria Formación Titulada para hijos

Gracias a la alianza con el SENA, los hijos, familiares o referidos de nuestros colaboradores se postularon al programa de formación titulada:

Técnico Asistencia Administrativa.

Con esta alianza los jóvenes que aprueban el proceso tendrán asegurada la Etapa Lectiva de su formación con el SENA y su Etapa Productiva en Grupo Gelsa.

Jóvenes Inscritos **110**

Jóvenes para vincular mediante Contrato de Aprendizaje **30**

Reconocimientos - Logros Académicos 2020

Creamos espacios para reconocer el compromiso, sacrificio y dedicación de nuestros colaboradores exaltando, a través del programa de Logros Académicos, a 19 colaboradores que, sin importar las dificultades causadas por la pandemia, pudieron culminar sus estudios.

Aparte de reconocerlos, este programa motiva la profesionalización de nuestros empleados y los impulsa a cumplir las metas que se han propuesto.

Cargos

Colocadoras de Apuestas	6
Coordinadores	5
Administradores de zona	2
Asistentes	2
Analista Comercial	1
Auxiliar	1
Cajera	1
Director Comercial	1

Total 19

Nivel Formación

Profesionales	7
Técnicos	4
Especialistas	4
Tecnólogos	2
Bachilleres	1
Magister	1

Total 19

Datos relevantes a cierre del 2020

337 Vinculaciones por Contrato Laboral

83 Personas Promovidas

3.520 Personas con contrato laboral

1.996 Colocadores de Apuestas Independientes

663 Contrataciones Colocadores de Apuestas Independientes



CERCA DE NUESTRA GENTE

Para mejorar la comunicación, que se vio afectada en tiempos de pandemia, y con el ánimo de responder directamente a las diferentes inquietudes, dudas o solicitudes de los colaboradores, abrimos nuestras líneas de atención.

LÍNEA DE TALENTO HUMANO JUNTO A TI: 963 impactos

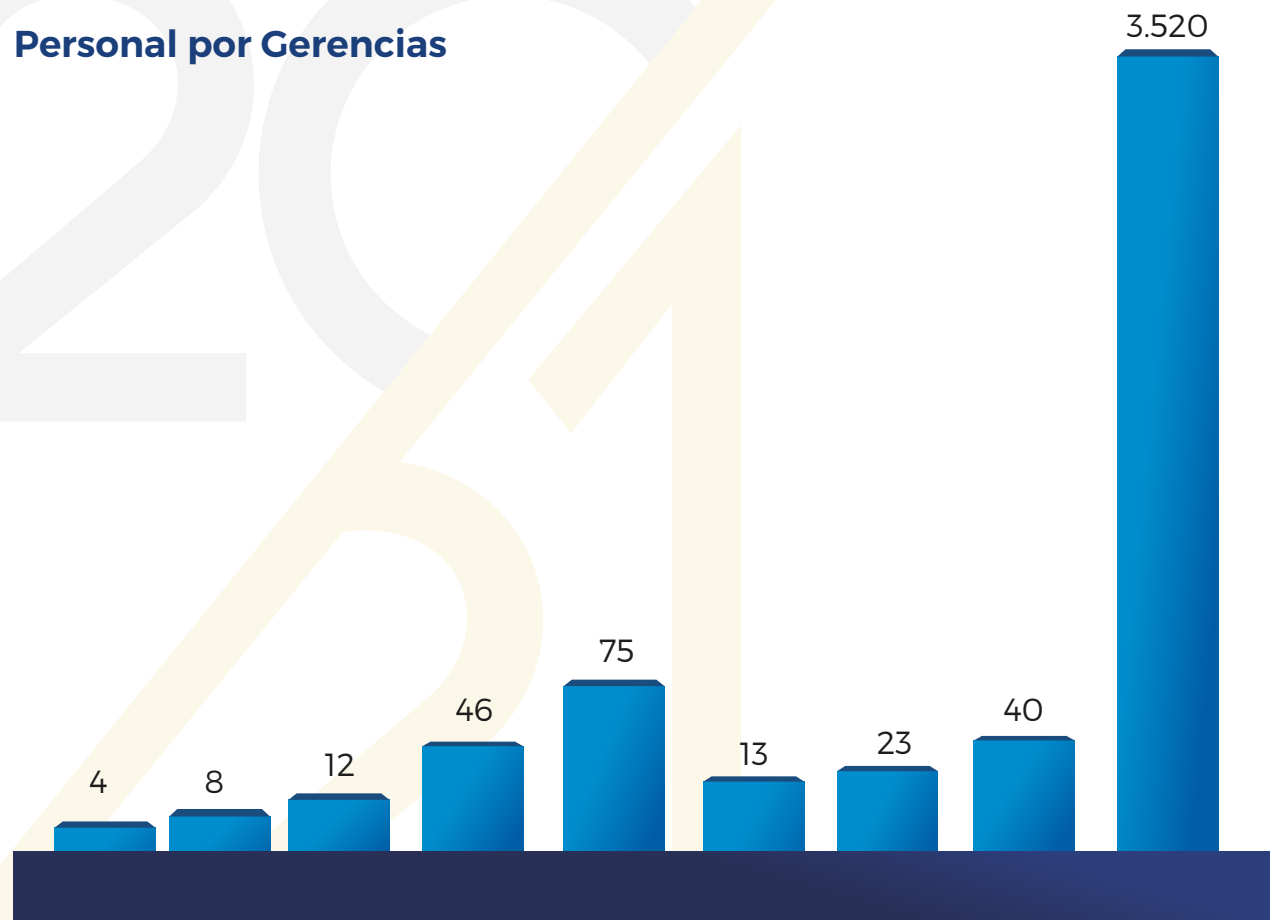
Por medio de las diferentes líneas de atención (línea de celular corporativo, WhatsApp y correo electrónico) los colaboradores presentaron sus solicitudes al proceso de Talento Humano, recibiendo respuesta oportuna a dichas necesidades, entre ellas: certificados laborales, desprendibles de pago, envió de hojas de vida, solicitudes de traslado y solicitudes de cesantías.

Ferias Talento Humano y Procesos Administrativos: 144 impactos

Durante el segundo semestre, programamos ferias virtuales con los líderes comerciales y sus equipos de trabajo. En estos espacios, además de fortalecer la comunicación entre los procesos y dar claridad a inquietudes frente a los cambios estructurales y procedimentales, generamos sincronía entre las áreas administrativas y comercial para cumplir con los objetivos de la Organización.

Además de los líderes de proceso de la Gerencia Administrativa en las 17 sesiones que realizamos participaron los Directores Comerciales, Analistas Comerciales y Administradores de Zona de las SPT.

Personal por Gerencias



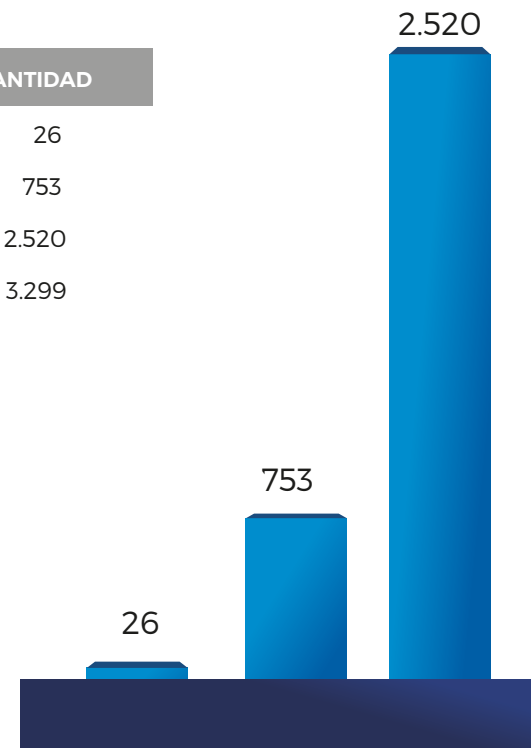
GERENCIA	CANTIDAD
Gerencia General	4
Gerencia Jurídica	8
Gerencia de Control Corporativo	12
Gerencia Financiera	46
Gerencia Administrativa	75
Gerencia de Riesgos y Seguridad	13
Gerencia de Mercadeo	23
Gerencia de Operaciones	40
Gerencia Comercial	3.299
TOTAL EMPLEADOS	3.520

General Compañía

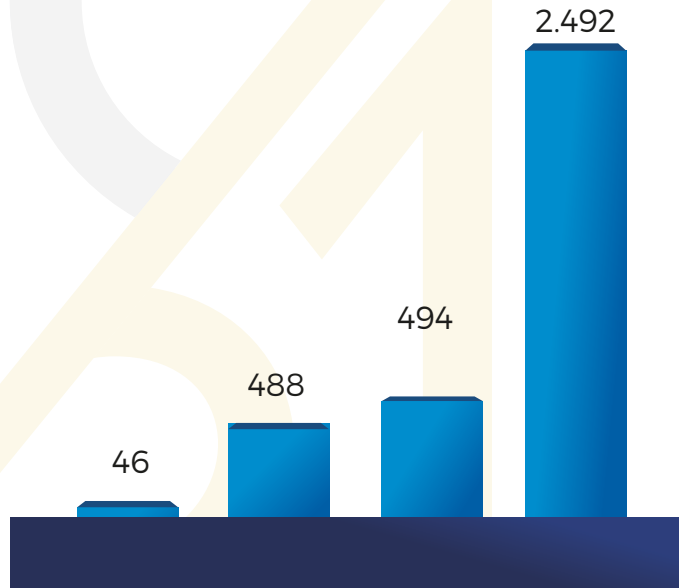
NIVELES POR CARGOS	CANTIDAD
Administrador	127
Analista	73
Asistente	42
Aux. Administrativo	17
Auxiliar	93
Cajero	269
Colocador Apuestas	2.521
Coordinador	55
Director	30
Gerente	9
Otros Profesional	16
Recogedor	261
Supervisor	7
Aprendices	146
Total	3.666

General Comercial

GERENCIA COMERCIAL	CANTIDAD
Comercial Administración	26
Comercial SPT	753
Colocadores de apuestas	2.520
Total	3.299



Antigüedad en la Empresa



ANTIGÜEDAD	CANTIDAD
Entre 0 y 5 años	2.492
Entre 6 y 10 años	488
Entre 11 y 15 años	494
Más de 16 años	46
Total	3.520

Indicadores al cierre 2020

CATEGORÍA

Nuevas Contrataciones y Rotación

Categoría Región

NUEVAS CONTRATACIONES 2020 POR REGIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	ÍNDICE
Bogotá	281	8%
Cundinamarca	56	2%
Total Contrataciones	337	10%
Total Empleados	3.520	

Categoría Región

ROTACIÓN PERSONAL (retiros) 2020 POR REGIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	ÍNDICE
Bogotá	441	13%
Cundinamarca	100	3%
Toal Retiros	541	15%
Total Empleados	3.520	

Categoría Género

NUEVAS CONTRATACIONES 2020 POR GÉNERO	CANTIDAD DE PERSONAS	ÍNDICE
Hombres	265	8%
Mujeres	72	2%
Total Contrataciones	337	10%
Total Empleados	3.520	

Categoría Género

ROTACIÓN PERSONAL (retiros) 2018 POR GÉNERO	CANTIDAD DE PERSONAS	ÍNDICE
Hombres	439	12%
Mujeres	102	3%
Toal Retiros	541	15%
Total Empleados	3.520	

Categoría Edad

NUEVAS CONTRATACIONES 2020 POR RANGOS DE EDAD	CANTIDAD DE PERSONAS	ÍNDICE
Menor de 30 años	174	5%
Entre 30 y 50 años	159	5%
Mayores de 50 años	4	0%
TotalRetiros	337	10%
Total Empleados	3.520	

Categoría Edad

ROTACIÓN PERSONAL (retiros) 2020 POR RANGOS DE EDAD	CANTIDAD DE PERSONAS	ÍNDICE
Menor de 30 años	278	8%
Entre 30 y 50 años	225	6%
Mayores de 50 años	38	1%
TotalRetiros	541	15%
Total Empleados	3.520	

Indicadores al cierre 2020

PROFESIONALIZACIÓN DE NUESTRO TALENTO HUMANO

Categoría Bachiller

POR REGIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Bogotá	1.918	66%	54%
Cundinamarca	972	34%	28%
Total	2.890	100%	82%
Total Empleados	3.520		

POR GÉNERO	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Mujeres	2.569	66%	54%
Hombres	321	34%	28%
Total	2.890	100%	82%
Total Empleados	3.520		

POR RANGO DE EDAD	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Menores de 30 años	650	22%	18%
Entre 30 y 50 años	1.685	58%	48%
Mayores de 50 años	555	19%	16%
Total	2.890	100%	82%
Total Empleados	3.520		

Categoría Técnico y Tecnólogo

POR REGIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Bogotá	367	75%	10%
Cundinamarca	124	25%	4%
Total	491	100%	14%
Total Empleados	3.520		

POR GÉNERO	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Mujeres	383	78%	11%
Hombres	108	22%	3%
Total	491	100%	14%
Total Empleados	3.520		

POR RANGO DE EDAD	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Menores de 30 años	87	18%	2%
Entre 30 y 50 años	348	71%	10%
Mayores de 50 años	56	11%	2%
Total	491	100%	14%
Total Empleados	3.520		

Profesional y Especialización

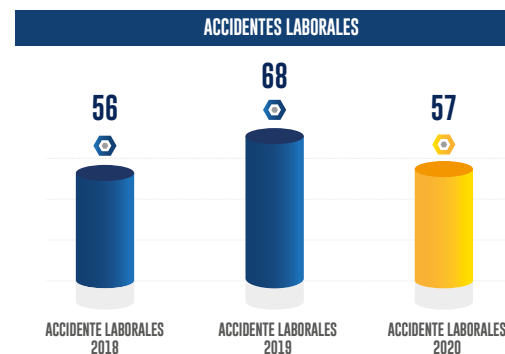
POR REGIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Bogotá	127	91%	4%
Cundinamarca	12	9%	0%
Total	139	100%	4%
Total Empleados	3.520		

POR GÉNERO	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Mujeres	75	54%	2%
Hombres	64	46%	2%
Total	139	100%	4%
Total Empleados	3.520		

POR RANGO DE EDAD	CANTIDAD DE PERSONAS	PARTICIPACIÓN EN CATEGORÍA %	PARTICIPACIÓN % TOTAL EMPLEADOS
Menores de 30 años	25	18%	1%
Entre 30 y 50 años	83	60%	2%
Mayores de 50 años	31	22%	1%
Total	139	100%	4%
Total Empleados	3.520		

COMPARATIVO ACCIDENTES LABORALES

Para proteger la salud y la vida de nuestros colaboradores, implementamos los programas de Seguridad Industrial, Medicina Preventiva y del Trabajo, así como el Plan de Seguridad Vial; que nos permitió en 2020 reducir el número de accidentes presentados.



ACCIDENTES LABORALES POR GÉNERO	H	M
Accidentes Laborales 2018	28	29
Accidentes Laborales 2019	27	41
Accidentes Laborales 2020	24	35

ACCIDENTES LABORALES POR REGIÓN	BTA	CUND
2018	44	13
2019	54	14
2020	44	15

ENTRE TODOS NOS CUIDAMOS

COVID-19

CASOS POSITIVOS CONFIRMADOS **323**

RECUPERADOS **314**

POSITIVOS ACTIVOS **9**

INDICADOR DE CONTAGIO **0,022%**

Nuestro mejor propósito desde la Seguridad y la Salud en el Trabajo fue proteger a los colaboradores y brindar protocolos seguros que pudieran salvar vidas en medio de la pandemia declarada a causa del Covid19 en el mundo.



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

LÍDERES Y EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO

En 2020, continuamos desarrollando líderes y equipos de alto desempeño soportados en la información obtenida de la evaluación por competencias y desempeño. Realizamos planes de acción generales según lo evidenciado en las calificaciones, contemplando la emergencia sanitaria y estructurando planes de acción específicos para los líderes de la Compañía en busca de potenciar sus habilidades y competencias de acuerdo con la necesidad de gestión y el contexto.

De esta forma aportamos al desarrollo de los colaboradores de la Organización, creando líderes y equipos de alto desempeño que, soportados en sus roles y habilidades, contribuyen de manera directa a los objetivos y cumplimiento de la misión corporativa.

Compartimos a los líderes los resultados por proceso, permitiendo que todos los colaboradores de sus equipos de trabajo **conocieran el estado actual de sus competencias y desempeño**. En construcción conjunta se generaron compromisos y metodologías para que el grupo de trabajo crezca, aportando al desarrollo humano y al cumplimiento de los objetivos de su proceso.

Para incrementar el desarrollo de los líderes de la fuerza de ventas **hicimos un taller con KONECTA-T**, buscando que, a través del coaching ejecutivo y de equipos soportados en la educación experiencial, se conectaran con la pasión de su gente, reinventándose ante el reto de la virtualidad en función de los objetivos comerciales.

En el desarrollo de la sesión con los 15 Directores Comerciales entregamos herramientas para que lideraran sus equipos a partir del **autoconocimiento y la generación de empatía**. También optimizamos sus capacidades de relacionamiento e identificación de competencias comerciales.

Además, diseñamos un módulo para los líderes de la Compañía, compartiendo herramientas y potenciando habilidades para gestionar equipos de manera remota, dando a conocer aspectos relevantes dentro del liderazgo de grupos a distancia para potenciar su productividad. Allí trabajamos temas como: procesos adecuados de gestión remota, herramientas de liderazgo remoto y productividad versus gestión efectiva del tiempo.

LÍNEA CONÉCTATE PONTE IN

Para ampliar nuestra cobertura y apoyar a todos los colaboradores de la Red Comercial creamos la Línea Conéctate Ponte In, apoyando la reactivación de las ventas, fortaleciendo los conocimientos del portafolio y las tecnologías.

A través de esta línea reforzamos la prevención, contingencia y mitigación del COVID 19, compartiendo los protocolos de bioseguridad y aspectos que, desde el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, se implementaron para contener la emergencia sanitaria.

Logramos una efectividad del 75% sobre las 5.754 llamadas que recibimos durante el segundo semestre del año. Así mismo, recibimos 2.472 llamadas durante este periodo, respondiendo de forma inmediata a las inquietudes elevadas por este canal.



PROFESIONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA:

En asocio con **Asojuegos** y a través de una alianza con el **Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA**, certificamos las competencias de **227 Colocadoras de Apuestas**, reforzando aspectos como: asesoría al cliente; presentación y propuesta de productos, servicios del portafolio y cierre efectivo de venta.



UNIVERSIDAD CORPORATIVA

Seguimos implementando un ecosistema digital que optimice los recursos y reduzca los gastos operacionales, ampliando nuestra cobertura de capacitación a distancia en toda la red, convirtiendo a nuestra Universidad Corporativa en una herramienta de desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos.

12.000
IMPACTOS

42
CURSOS
VIRTUALES

QUE CAPACITARON A

7.393

ASESORAS DE NÓMINA
Y COLOCADORAS
INDEPENDIENTES DE
APUESTAS PERMANENTES.

Nuestros colaboradores se conectaron a la plataforma a través de sus computadores y dispositivos móviles para conocer más sobre el portafolio de productos y servicios, habilidades ofimáticas y servicio al cliente.



Así mismo, publicamos en la **Universidad Corporativa Gelsa** la malla para el cargo Colocadora de Apuestas, identificando todo el plan de formación y contenidos que deben conocer y dominar para el cumplimiento efectivo de sus funciones, estructurando las temáticas relevantes y los aspectos metodológicos que les permitan potenciar sus competencias e incrementar sus habilidades, soportados en el conocimiento profundo del portafolio.



ADN

Social

20/21

WWW.GELSA.COM.CO



INFORME ANUAL
Y DE SOSTENIBILIDAD

gelsa★
Grupo Empresarial en Línea S.A.

20/21



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

“Restan menos de 4.000 días para alcanzar las metas propuestas para el 2030”.

Para estar a la altura de estos desafíos, nos hemos propuesto trabajar con liderazgo desde la alta dirección, establecer acciones concretas desde los procesos y asegurar los recursos desde la planeación por proyectos.

Una de las metas de nuestra Organización es respaldar los ODS, buscando integrar desde nuestros programas de RSE; la inclusión, el empoderamiento desde la perspectiva de género, el tejido social productivo para la reducción de la pobreza, la conciencia ambiental desde la producción limpia y la economía circular, así como la generación de alianzas en el marco público privado en temas de desarrollo y construcción de oportunidades.



INVERSIÓN SOCIAL

Somos conscientes de nuestros retos y compromisos en materia de Responsabilidad Social:

01

Cuidar a la gente

02

Cuidar el negocio

03

Cuidar a los clientes y
proveedores

04

Cuidar a la comunidad

CONCEPTO

VALOR

Aportes de Gelsa a la Fundación Social Sueños de Vida

\$ 521.712.600

Proyecto Social (Apalancó Auxilios de Pandemia)

\$ 736.617.532

INVERSIÓN 2020

\$1.258.330.132

INVERSIÓN SOCIAL

En medio de la pandemia, esta evolución se ha hecho evidente en varios aspectos. Para empezar, en los esfuerzos sociales llevados a una escala mucho mayor frente a la crisis actual, las empresas socialmente responsables tienen la oportunidad de demostrar que esto no es solo un discurso, sino que también se manifiesta en acciones concretas.

INFORMACIÓN AUXILIOS DE PANDEMIA

CONCEPTO	VALOR
Bonos Mercado	\$ 104.800.000
Auxilios por calamidad	\$ 1.544.808.264
Auxilios por calamidad entregados a través de la Fundación	\$ 67.690.000
TOTAL	\$ 1.717.298.264



DIMENSIÓN
Ambiental

PARA ESTAR CON LOS PIES
EN LA TIERRA

WWW.GELSA.COM.CO



INFORME ANUAL
Y DE SOSTENIBILIDAD

gelsa★
Grupo Empresarial en Línea S.A.

20
21



DIMENSIÓN *Ambiental*

EL CORRECTO MANEJO DE RESIDUOS, LA GESTIÓN RESPONSABLE DEL RECURSO HÍDRICO Y DE ENERGÍA

Respondiendo a los desafíos de la sostenibilidad empresarial actual (que implican el correcto manejo de residuos, la gestión responsable del recurso hídrico y de energía, entre otros), formulamos un proyecto de responsabilidad social empresarial que busca reutilizar el plástico a través de iniciativas de economía circular, **reincorporando a la cadena productiva un aproximado de 900 kilos de plástico semestralmente.**

Además, identificamos y alineamos nuestras líneas estratégicas al cumplimiento de los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:

LÍNEA ESTRATÉGICA

Sistema de Gestión Ambiental - SGA

Movilidad Integral

OBJETIVO

Finalizar la implementación del SGA al 100% ampliando el alcance a los puntos de venta y manteniendo el sistema de gestión.

Crear un proyecto de movilidad sostenible con cinco líneas de intervención:

- Biciusuario
- Usuario de transporte público
- Usuario de medios alternativos (patineta, caminando, entre otros).
- Motociclista
- Carpooling

Buscando una movilidad que cubra las necesidades de la sociedad de moverse libremente, acceder, comunicar, comercializar o establecer relaciones sin sacrificar otros valores humanos o ecológicos, tanto los actuales como los futuros.

ODS



Además, identificamos y alineamos nuestras líneas estratégicas al cumplimiento de los siguientes objetivos de desarrollo sostenible:

LÍNEA ESTRATÉGICA

Economía Circular

Versión ECO

OBJETIVO

Reducir la demanda de materiales vírgenes y la producción de desechos. Es una evolución del concepto de reciclaje basada en la creación de alianzas de varios actores para la generación de una simbiosis industrial.

Generar conciencia ambiental en nuestros grupos de interés a través de herramientas lúdicas y pedagógicas. Ha sido posible gracias a alianzas con otros actores, basándonos en el principio ganar-ganar.

ODS



Transversal

De esta manera contribuimos a la AGENDA MUNDIAL 2030 para el desarrollo sostenible.



Versión ECO es un programa transversal del **Sistema de Gestión Ambiental** que genera conciencia a través de la educación, formando de paso valores ambientales, aclarando los términos técnicos para que sean claros para nuestros grupos de interés, fomentando el desarrollo sostenible mediante actividades como: cine foros que propician el debate y el pensamiento crítico medioambiental; vacaciones verdes (impactando a los hijos de los colaboradores con actividades lúdicas como el teatro ambiental); función de títeres y creación de manualidades con material de reciclaje.

En paralelo, se organizan caminatas ecológicas con el desarrollo de guías informativas, campañas con ecotips y plantaciones con ayuda de los colaboradores de la Organización. **De este modo contribuimos al cumplimiento de la meta 12.8 de los ODS**, enfocada en asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información pertinente para el desarrollo sostenible y la creación de estilos de vida en armonía con la naturaleza.



¿QUÉ OCURRIÓ EN 2020?

Este programa se reinventó, capacitando a nuestros grupos de interés mediante tecnologías de la información, implementando cursos virtuales y dinámicas que no requirieron la presencialidad para fomentar el desarrollo sostenible.

909

PERSONAS
IMPACTADAS

55

PERSONAS EN
CAMINATAS
ECOLÓGICAS

854

PERSONAS
CAPACITADAS



Las acciones que desarrollamos este año tuvieron una mirada integral de la gestión ambiental, permitiendo una actuación responsable y contribuyendo a la estrategia de crecimiento de la Empresa con un enfoque de optimización de recursos como el agua, la energía y el papel.

Buscando proporcionar un servicio sostenible a un precio competitivo, mitigando de paso nuestro impacto ambiental y reduciendo la utilización de recursos, logramos:

01

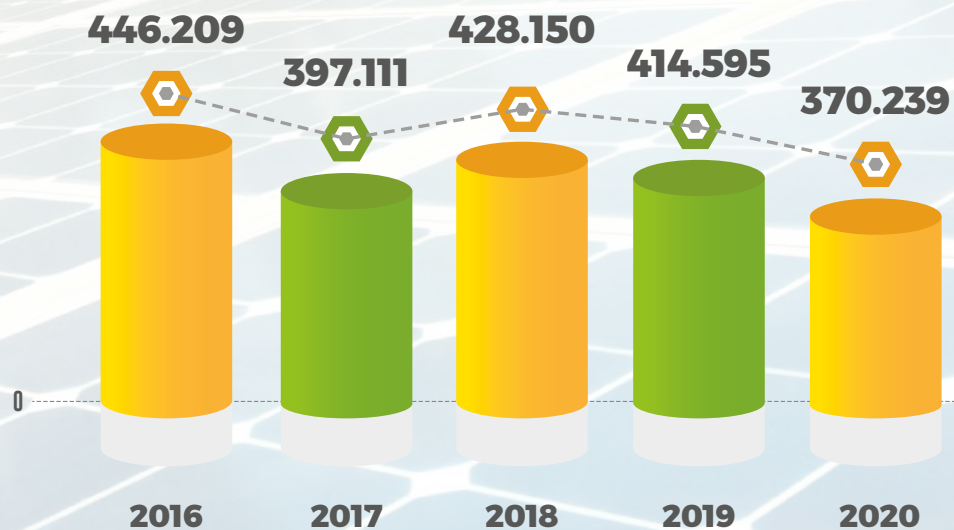
Reducir en 44.356 kilovatios por hora el consumo energético total de la Organización (con un alcance a las SPT) en comparación con 2019. En 2020 el consumo total fue de 370.239 kW/h. La reducción puede atribuirse a la implementación del trabajo en casa, lo que redujo en un 70% la asistencia a las sedes administrativas. La metodología usada es la calculadora de emisiones de UPME.

02

Con la Instalación de 42 paneles solares en las antenas de comunicación generamos un ahorro 9.072 kWh anuales.

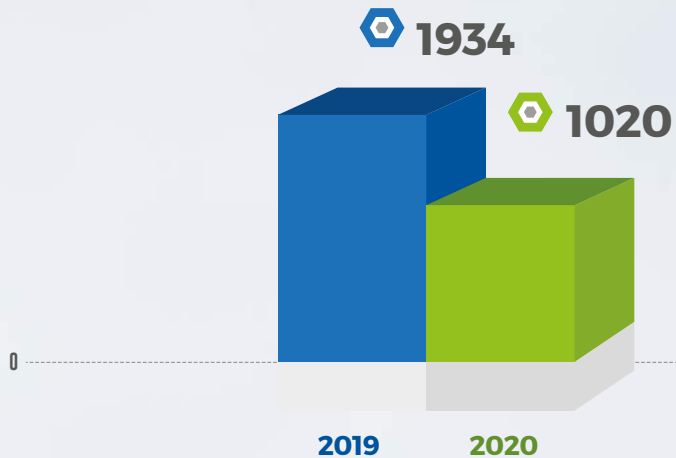


CONSUMO DE ENERGÍA





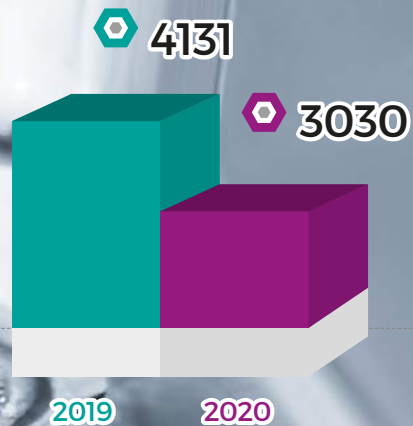
CONSUMO ANUAL DE PAPEL



El consumo de papel es uno de los aspectos más significativos para nuestra Empresa, por esta razón implementamos acciones que propenden a su adecuado uso. Puntualmente, en el 2020:

- >Ampliamos los servicios en nuestra App Paga Todo, incluyendo SOAT y BetPlay, **evitando la impresión de 346.720 soportes transacción.**
- >Con la implementación del software PSL y la estrategia de trabajo en casa **reducimos en 47% el consumo de papel**, equivalente a 914 resmas menos en comparación con el 2019.

CONSUMO ANUAL DE AGUA



Tuvimos una reducción del 26 % versus el 2019, equivalentes a 1.098 metros cúbicos de agua. Esto fue posible, en parte, gracias a la implementación de **53 ahorradores** en los baños de las 15 SPT.



TRATAMIENTO DE NUESTROS RESIDUOS PELIGROSOS, ESPECIALES Y ORDINARIOS

Estableciendo estrategias de prevención y alternativas de aprovechamiento de residuos peligrosos, especiales y ordinarios buscamos reducir gradualmente su producción y disponer de los mismos adecuadamente, estableciendo relaciones con proveedores certificados, logrando una gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, minimizando los efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente, de acuerdo con lo establecido en la meta 12.4 de los ODS.

EN 2020



Generamos 208 kilos de residuos especiales.



A raíz de la pandemia reducimos un 100% los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, sus materiales, componentes, consumibles y subconjuntos - RAEE.



No se presentó ningún tipo de derrame de sustancias peligrosas dentro de nuestras instalaciones.

*Sin embargo, con el fin de minimizar los impactos, desde 2018 establecimos un procedimiento de atención, que incluye capacitaciones al personal involucrado.



Aprovechamos el 41% de los residuos ordinarios generados en la sede principal.

*Grupo Gelsa no transporta residuos peligrosos. Esa actividad la realiza un tercero que cumple con todos requisitos exigidos por la ley y cuenta con su respectiva licencia ambiental.



GESTIÓN AMBIENTAL CON PROVEEDORES:

Realizamos una evaluación ambiental a 10 proveedores.

AVANCE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:

En el segundo semestre implementamos un nuevo indicador (índice de reciclaje) para las SPT cuyo objetivo es calcular el aprovechamiento de residuos sólidos en las diferentes sedes principales de nuestra Organización.

Así mismo, participamos en el programa de PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD (ProRedES), organizado por la Secretaria de Medio Ambiente de Bogotá, buscando la mejora continua de nuestro Sistema.



Huella de Carbono

CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO COLOMBIA

Ratificando nuestra política integral, y en línea con nuestros objetivos ambientales, desde el año 2016 medimos la Huella de Carbono Corporativa como herramienta clave, identificando la cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) que generamos directa o indirectamente para así poder mitigar y compensar el impacto de las actividades sobre el medio ambiente, todo esto alineados con los ODS, recalando el Objetivo 13:

"Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos".

Este informe se desarrolló atendiendo los lineamientos metodológicos descritos en el estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte GHG PROTOCOL, desarrollado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), y la Norma Técnica Colombiana [NTC/ISO 14064-1:2006](#), con la asesoría técnica de Fenalco Solidario.

AÑO BASE

El año base para este inventario de GEI fue el 2020, tomando el periodo de reporte desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, teniendo en cuenta que la información es verificable y trazable.

LÍMITES ORGANIZACIONALES:

La Sede Administrativa de nuestra Organización se encuentra en la ciudad de Bogotá, en Av. El Dorado # 69D-91. Contamos también con las siguientes sedes, las cuáles son centro de medición:

01

BOSA

02

CENTRO

03

CHAPINERO

04

CLARET

05

FACATATIVÁ

06

FONTOBÓN

07

FUSGASUGÁ

08

GIRARDOT

09

KENNEDY

10

PRADO

11

RESTREPO

12

SOACHA

13

TABORA

14

VILLETA

15

ZIPAQUIRÁ

16

CAJICÁ

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS ÍTEMS QUE SE TIENEN EN CUENTA POR EMISIONES EMITIDAS

EMISIÓN EMITIDA	DESCRIPCIÓN	ITEMS EVALUADOS
EMISIONES DIRECTAS	Determinado por fuentes fijas, móviles o subcontratadas por la organización y emisiones fugitivas de gases de efecto invernadero dentro de la organización.	Consumo de combustibles fósiles (ACPM, gasolina corriente y gas propano) en vehículos propios, la recarga de extintores Solkaflam y mantenimiento de gases refrigerantes.
EMISIONES INDIRECTAS	Determinado por las emisiones de gases de efecto invernadero dentro de la organización.	Energía utilizada para el cumplimiento de su objeto social.
OTRAS EMISIONES INDIRECTAS	Determinado por las emisiones indirectas de la organización. (donde este reporte es opcional según el protocolo internacional GHG Protocol)	Consumo de papel, viajes organizacionales y disposición de residuos.

OBTENIENDO PARA EL AÑO 2020 LOS SIGUIENTES RESULTADOS:

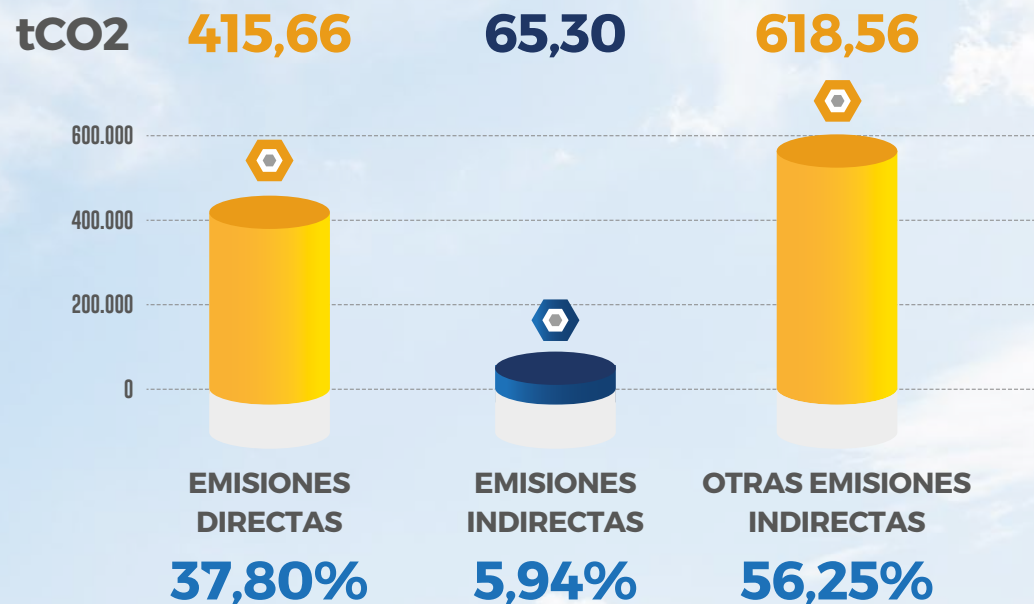


HUELLA DE CARBONO TOTAL:

1.099

TONELADAS DE CO₂

EMISIONES TOTALES AÑO 2019



	tCO ₂	%
Emisiones Directas	415,66	37,80%
Emisiones Indirectas	65,30	5,94%
Otras Emisiones Indirectas	618,56	56,26%
Emisiones Totales	1.099,52	100,00%

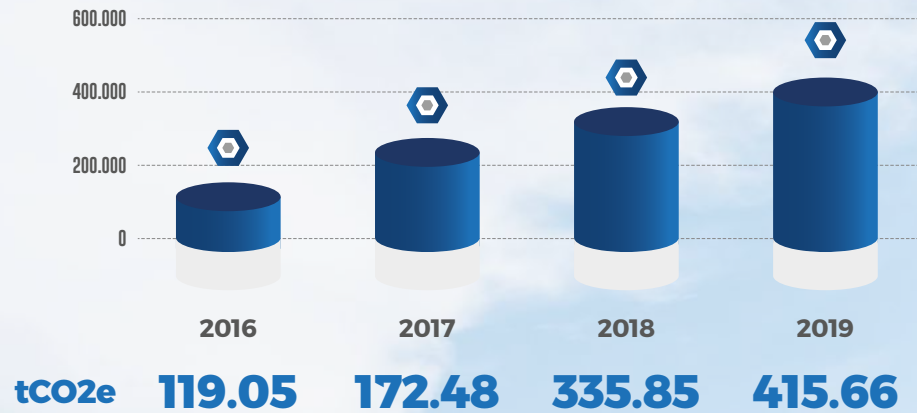
TOTAL DE EMISIONES POR GEI (GASES DE EFECTO INVERNADERO)

GEI	kgCO ₂ e	tCO ₂ e	%
CO₂	624.853,32	624,85	56,83%
CH₄	156.316,77	156,32	14,22%
NO₂	1.261,17	1,26	0,11%
HFC 123	8.730,26	8,73	0,79%
HFC 22	57.539,90	57,54	5,23%
HFC 125	206.684,00	206,68	18,80%
HFC 32	44.140,40	44,14	4,01%
TOTAL	1.099.525,82	1.099,53	100,00%

ALCANCE 1

En emisiones directas, para el año 2019 evidenciamos un aumento del 23.76% equivalente a 79.81 tCO₂e, evidenciado por el mantenimiento de gases refrigerantes.

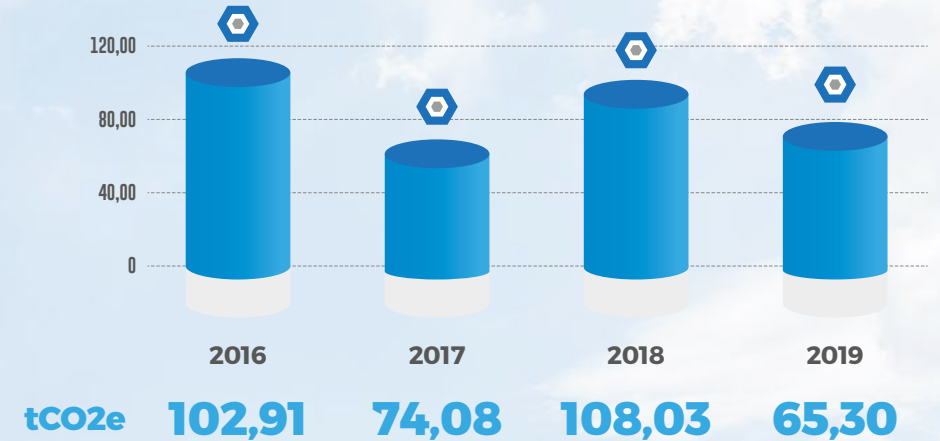
EMISIONES DIRECTAS 2016 - 2019



ALCANCE 2

Las emisiones indirectas están establecidas por el consumo de electricidad dentro de los límites señalados en el presente informe. El resultado para el año 2019 fue de: 65.30 toneladas de CO₂

EMISIONES INDIRECTAS 2016 - 2019

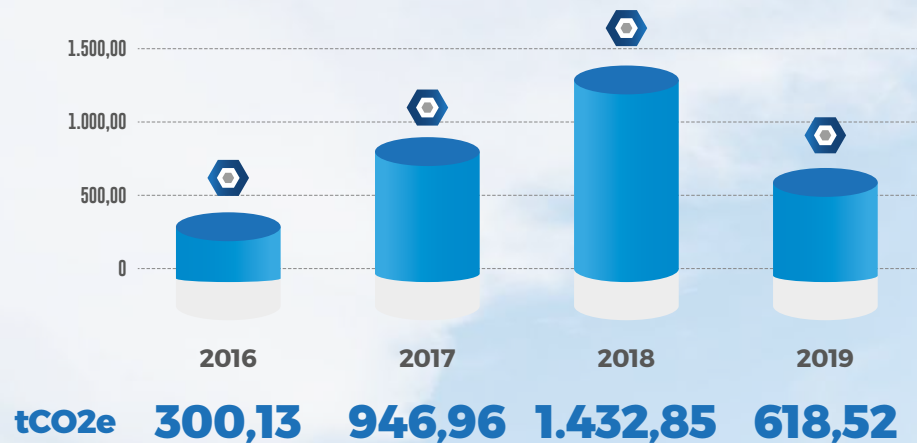


La reducción del Alcance 2 se dio gracias a: la implementación de luminarias LED en las sedes, el seguimiento de Gestión Ambiental a los consumos anormales en las sedes y las campañas de concientización de ahorro y uso eficiente de energía.

ALCANCE 3

Obtuvimos una reducción del 56% gracias a que reducimos el gramaje de todo el material publicitario y la cantidad impresa.

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS 2016 - 2019

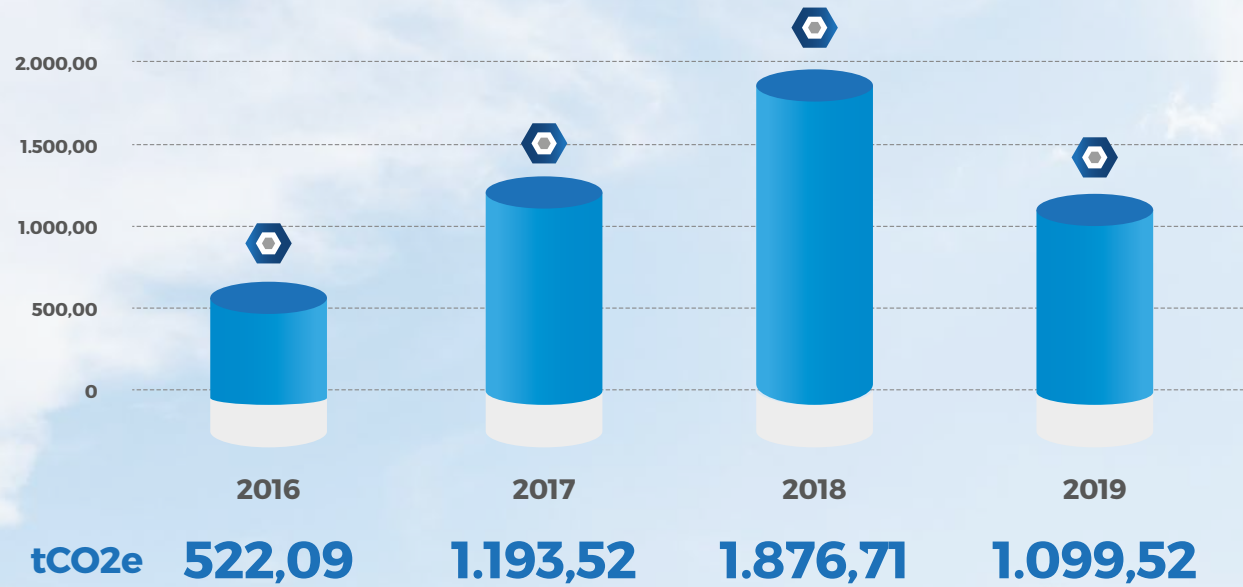


TOTAL EMISIONES

AÑO	tCO2e	DIFERENCIA	% DIFERENCIA	RAZÓN DE CAMBIO
2016	522,09			
2017	1.193,52	671,43	128,60%	Aumento
2018	1.876,71	683,19	57,24%	Aumento
2019	1.099,52	777,19	-41,41%	Disminución

TOTAL EMISIONES 2016 - 2019

La reducción de la huella total corporativa se dio principalmente en las acciones de mitigación emprendidas en el 2019 enfocadas en el Alcance 2 y 3, los cuales constituían un 82% de nuestra huella de carbono para el año 2018.



ment,
sales
Monday 12.00



GESTIÓN

financiera

2021

23 991	40 47	4 498	139 897
(5 506)	(6 95)	(6 2)	(17 310)
(5 506)	(6 2)	(6 2)	(17 319)
(44 464)	(809)	(874)	(65 247)
(15 375)	(4 775)	(2 411)	(22 562)
(2 877)	(890)	(449)	(4 203)
(5 338)	(1 658)	(837)	(7 833)
(20 886)	(6 487)	(3 270)	(30 649)
(49 969)	(20 763)	(11 835)	(82 565)
(25 978)	19 716	63 593	57 331
(12 269)	(3 810)	(1 924)	(18 003)
(38 247)	15 906	61 669	39 328

REESTRUCTURACIÓN Y AHORROS

GELSA EJECUCIÓN 2020

	EJECUTADO 2020	PPTO APROBADO 2020	AHORRO \$
GASTOS OPERACIONALES	157.941.258	200.706.614	(42.765.356)
<i>Nómina</i>	84.862.147	102.451.062	(17.588.915)
<i>Impuestos (excepto de renta)</i>	4.801.066	7.038.560	(2.237.493)
<i>Arrendamientos</i>	40.923.789	45.419.173	(4.495.384)
<i>Capacitaciones</i>	113.408	684.666	(571.258)
<i>Vigilancia</i>	7.378.075	8.469.682	(1.091.607)
<i>Servicios publicos</i>	3.710.151	4.520.164	(810.013)
<i>Mercadeo</i>	3.797.976	11.253.749	(7.455.773)
<i>Gastos Legales</i>	550.588	1.712.955	(1.162.367)
<i>Mantenimiento y Adecuaciones</i>	3.274.772	7.225.483	(3.950.711)
<i>Comisiones bancarias y Brinks</i>	3.835.415	5.436.000	(1.600.585)
<i>Bienestar, selección, salud ocupacional</i>	1.191.291	678.136	513.155
<i>Otros gastos operacionales</i>	3.502.579	5.816.985	(2.314.406)

CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS



Mecanismos de financiación, Recursos PAEF e Indicadores Financieros

CRÉDITO

\$11.331 Millones

SALDO A PAGAR

\$0

BENEFICIO

\$3.327.000.000

SALDO

\$10.000 Millones

SUBSIDIO A LA PRIMA

\$3.000 Millones

S O C I O S

Gelsa 
Grupo Empresarial en Línea S.A.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

BBVA



INDICADORES

INGRESOS ACUMULADOS A DICIEMBRE 2020



INGRESOS

\$516.055.363.721



PRESUPUESTO

\$686.184.195.213



DIFERENCIA

\$170.128.831.492



CUMPLIMIENTO

75%

CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

INDICADORES

UTILIDADES ACUMULADAS A DICIEMBRE 2020



CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

INDICADORES FINANCIEROS

	DETALLE DEL INDICADOR		DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019
	RAZÓN CORRIENTE ACTIVO CORRIENTE PASIVO CORRIENTE	≥ 1.1	1.36	1.11
	NIVEL DE ENDEUDAMIENTO ACTIVO CORRIENTE PASIVO CORRIENTE	$\leq 70\%$	54,68%	60,43%
	CAPITAL NETO DE TRABAJO ACTIVO CORRIENTE PASIVO CORRIENTE	≥ 10.000	27.092	9.281
	PATRIMONIO TÉCNICO PATRIMONIO BÁSICO PATRIMONIO ADICIONAL	≥ 18.000	40.674	32.182

CIFRAS EXPRESADAS EN PESOS COLOMBIANOS

HITOS Y RECONOCIMIENTOS 2020

01

GELSA LIDERANDO LAS APUESTAS ONLINE EN COLOMBIA

Hoy somos los mayores aportantes al registro, recargas y ventas de esta solución de entretenimiento que se convirtió en el patrocinador de la Liga Betplay del fútbol profesional colombiano.

+418 MIL
PERSONAS REGISTRADAS
EN LA PLATAFORMA

BetPlay 
Apuéstale a tu pasión

RECARGAS POR MÁS DE
\$94 MIL
MILLONES

APUESTAS POR MÁS DE
\$747 MIL
MILLONES

WWW.GELSA.COM.CO



INFORME ANUAL
Y DE SOSTENIBILIDAD

gelsa
Grupo Empresarial en Línea S.A.

20/21



HITOS Y RECONOCIMIENTOS 2020

02

UNIDAD DE LOTERÍAS NÚMERO UNO EN EL PAÍS

+12 MILLONES DE FRACCIONES VENDIDAS

Con más de 12 millones de fracciones vendidas esta importante unidad de negocio logró una notoria participación en el mercado regional y nacional.

WWW.GELSA.COM.CO



INFORME ANUAL
Y DE SOSTENIBILIDAD

gelsa
Grupo Empresarial en Línea S.A.

20/21

HITOS Y RECONOCIMIENTOS 2020

03

GRANDES FINALISTAS EN PREMIOS ANDESCO

NOMINADOS COMO GRAN FINALISTA

EN LAS CATEGORÍAS DE



GOBIERNO CORPORATIVO



GESTIÓN SOCIAL



PROGRAMA AMBIENTAL

DENOTANDO SU SOSTENIBILIDAD Y ÉTICA EMPRESARIAL.



ENTORNO AMBIENTAL



ENTORNO GOBIERNO CORPORATIVO



ENTORNO SOCIAL

LLEGAMOS A
+33
MILLONES
DE PERSONAS
CON **125** NOTAS
DE PRESA

VALOR EDITORIAL:
\$2.758.093.995

VALOR PUBLICITARIO:
\$935.688.760



HITOS Y RECONOCIMIENTOS 2020

05

PREMIOS PORTAFOLIO RECONOCE NUESTRA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA:

NOMINADOS POR

9^o
AÑO CONSECUTIVO

a los premios que resaltan el valor de las empresas colombianas que con sus acciones contribuyen al desarrollo social del país. En la más reciente edición de este premio Gelsa fue clasificada como una de las compañías con mejores prácticas en la gestión del Recurso Humano.

WWW.GELSA.COM.CO



INFORME ANUAL
Y DE SOSTENIBILIDAD

gelsa
Grupo Empresarial en Línea S.A.

20/21

EL RANKING EMPRESARIAL RATIFICA EL LIDERAZGO DE GELSA

Publicaciones Semana, la revista Dinero, el Diario La República, Portafolio y la Nota Económica, incluyeron a Gelsa como:

DENTRO DE LAS

300 EMPRESAS

MÁS GRANDES DEL PAÍS

No. 1

INDUSTRIA JUEGOS DE SUERTE Y AZAR

NUNCA SEREMOS LOS MISMOS
AHORA SOMOS

Mejores

20
21