

gelsa  somos  
**todos**

# Informe de Gestión y Reporte de Sostenibilidad

## Grupo Gelsa 2023

Aquí encuentra el compromiso de una  
compañía hecha para soñar en grande

GRUPO

**Gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**   
**TODO**  
PARA TODO!

**data**  
**center**  
colombia

 **ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

 **FUNDACIÓN SOCIAL**  
**SUEÑOS**  
de VIDA

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



# Informe de Gestión y Reporte de Sostenibilidad

## 2023

GRI (2-1), (2-3)

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.



Grupo Empresarial en Línea S.A.  
Bogotá, Colombia  
PBX: (601) 378 8888  
www.gelsa.com.co  
Av. El Dorado No. 69D-91 Piso 7

### COORDINACIÓN EDITORIAL

**Sandra Milena Garzón Rocha**  
Directora de Comunicaciones  
y Asuntos Corporativos

**Daniela Andrea Pineda Sierra**  
Coordinadora de Comunicaciones  
Corporativas

**Diseño Editorial**  
JC-Green Publicidad

gelsa somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUROS

Principal beneficiador

**FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA**





# Nuestra Esencia

gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**   
**TODO**  
PARA TODO!

**data**  
**center**  
colombia

 **ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
 FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de **VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



# Grupo Gelsa

Una de las 300 empresas más grandes de Colombia  
**#GelsaSomosTodos**

Llevamos más de dos décadas haciendo historia, consolidándonos como uno de los holdings empresariales líderes del sector transaccional, especializándonos en conectar a cientos de compañías con sus millones de usuarios, soportados con nuestra empresa de tecnología [Datacenter Colombia S.A.S.](#)

A través de [nuestra red multiservicios Paga Todo](#), comercializamos juegos, recargas, pagos, giros, corresponsalía bancaria, entre otras soluciones innovadoras, que hacen parte de un robusto portafolio de productos y servicios que conforman nuestro [Modelo Red de Redes](#) y que hoy nos posicionan como uno de los grupos empresariales más grandes de Colombia. Somos la primera Compañía Multiservicios, que aprovecha la amplia cobertura en la región capital, para incursionar en la investigación de mercados, mediante una nueva agencia, que obtendrá data estratégica para procesos internos y organizaciones de diferentes sectores de la economía.

Nuestro capital humano está compuesto [por más de 14.000 colaboradores directos e indirectos](#). Nos caracterizamos por tener un enfoque de inclusión e innovación social, que nos permite llevar progreso y bienestar a miles de familias que hoy hacen parte de nuestra comunidad empresarial, siendo también los principales benefactores de la [Fundación Social Sueños de Vida](#), con la que nos integramos con nuestro [Plan de Gestión Social](#), fortaleciendo la inclusión, la equidad de género, el empoderamiento, la educación en valores y el cuidado ambiental.

**gelsa** somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
**FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA**





# Informe **de Gestión** y Reporte de Sostenibilidad 2023

GRI (2-2), (2-9), (2-10)

## Junta Directiva

### Presidente

Jaime Esparza Rhénals

### Secretario

Iván Alberto Ochoa Arboleda

### Principales

- ▶ Alejandría Investment S.A.S.
- ▶ Inversiones Vélez Bravo S.A.S
- ▶ Lila Games S.A.S
- ▶ OEN S.A.S. Organización Estratégica de Negocios S.A.S.
- ▶ Grupo Tovar Romero S.A.S.
- ▶ Inversiones Lidita S.A.S.
- ▶ Omaira Cruz Blanco

### Suplentes

- ▶ Iván Alberto Ochoa Arboleda
- ▶ Ingrid Johanna Ortiz Hernández
- ▶ Gametech S.A.S.
- ▶ Siecon S.A.S.
- ▶ Carlos Arturo Echeverri Villanueva
- ▶ Inversiones Cove S.A.S.
- ▶ Solid Investment S.A.S.

## Alta Gerencia

### Gerente General

Óscar Mauricio Chaparro Núñez

### Gerente Jurídico

Mauricio Antonio Hernández Ruiz

### Gerente Administrativa

Isabel Cristina Lopera Duque

### Gerente de Mercadeo e Innovación

Mariola del Socorro de la Piedra Quelle

### Gerente Control Corporativo

Luz Marina Martínez Amaya

### Gerente de Operaciones y TI

Alejandro Agudelo Fontecha

### Gerente Financiera

Carmen Elisa Ortiz Zárate

### Gerente de Cumplimiento, Riesgos y Seguridad

Wilson Barón Calderón

## Empresas y Entidad Social

### DATACENTER COLOMBIA S.A.S.

#### Presidente

Arley Antonio Tovar Naranjo

#### Gerente General

Álvaro Fernando Delgado Mariño

### OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

#### \*BALOTO

#### Gerente General

Orlando Moreno Angulo

### CORREDOR EMPRESARIAL S.A.

#### \*BETPLAY - SUPER ASTRO

#### Gerente General

Germán Alberto Segura Vásquez

### MATRIX GRUPO EMPRESARIAL S.A.

#### \*SURED

#### Gerente General

Luisa Fernanda Cárdenas Sánchez

### POWWI

#### CEO

Camilo Andrés Cantor Macías

### FUNDACIÓN SOCIAL SUEÑOS DE VIDA

#### Directora Ejecutiva Suplente

Isabel Cristina Lopera Duque

### COMITÉS

1. Comité de Compras
2. Comité de Convivencia
3. COPASST
4. Comité de Auditoría, Riesgos y Buen Gobierno Corporativo.



## Acerca de este **Informe Integrado** (GRI 2-1)

Este reporte da cuenta del ejercicio empresarial de Grupo Gelsa en el año 2023 y da a conocer cómo la Organización ha logrado crear y sostener valor en el corto, mediano y largo plazo, y para esto describe la estrategia de gestión de sus recursos, la gobernanza, su triple cuenta de resultados en las perspectivas económicas, sociales y ambientales, así como el desempeño durante el año, las proyecciones a futuro y sus principales casos de éxito.

Este informe corresponde a la comunicación esencial y ha sido elaborado conforme a los estándares **GRI (Global Reporting Initiative)**, para el periodo comprendido entre el 01 enero y el 31 de diciembre de 2023.



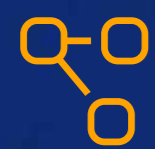


# Gobernanza de **la Estrategia de Sostenibilidad**

[GRI 2-9] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [GRI 2-15] [GRI 2-16] [GRI 2-17] [GRI 2-18]

Grupo Gelsa ha implementado buenas prácticas de gobierno corporativo orientadas a gestionar, entre otros asuntos, el sistema de Responsabilidad Social Empresarial de la Organización, con dirección a fortalecer la estrategia de sostenibilidad empresarial e innovación social.

## Nuestras prácticas son lideradas por:



Junta Directiva



Alta Gerencia



Gerente General



Gerencia  
Administrativa



Coordinación de  
Responsabilidad Social



Comité de  
RSE

Nuestro modelo de gobernanza tiene como propósito ejecutar las políticas y lineamientos corporativos que ha definido Grupo Gelsa y que buscan equilibrar los componentes ambientales, sociales y económicos de la estrategia de responsabilidad social; y el balance entre el uso óptimo de los recursos naturales y las necesidades desde estos frentes. Así mismo, verifica que se integre a todos los procesos de la Organización y que se generen oportunidades derivadas del análisis de materialidad.

Esta estructura fortalece el proceso de toma de decisiones desde la gestión integral, así como la identificación de oportunidades para ser gestionadas y reveladas adecuadamente, en busca de la generación de valor para los grupos relacionados.





Nuestro Modelo

## Responsabilidad Social

GRI (2-22), (2-23), (2-24)

Le apostamos a un modelo de sostenibilidad que nos permita ser reconocidos como una empresa vanguardista y mantener a largo plazo resultados positivos para el medio ambiente, la sociedad y la economía. Nos comprometemos a fomentar desde el gobierno corporativo el bienestar de nuestra gente; la sostenibilidad ambiental, el fortalecimiento de los Derechos Humanos, la diversidad, la equidad de género y la inclusión, para contribuir a la transformación de nuestro país, aportando a la agenda 2030 con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), que se han definido a nivel mundial.

En **Grupo Gelsa** estamos comprometidos con los

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# Modelo de **R.S.E.**

HAMBRE CERO	2	
SALUD Y BIENESTAR	3	
EDUCACIÓN DE CALIDAD	4	
INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	9	
REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	10	
CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	11	
FIN DE LA POBREZA	1	
IGUALDAD DE GÉNERO	5	
TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8	



	6	AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
	7	ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
	13	ACCIÓN POR EL CLIMA
	15	VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
	12	PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE
	17	ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

## GRUPOS DE INTERÉS

- Accionistas
- Aliados y Proveedores
- Colaboradores
- Empresas del Grupo
- Autoridades y Gobierno
- Gremios
- Medios de Comunicación y Líderes de Opinión
- Comunidad
- Clientes

gelsa **somos todos**

GRUP **gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE JUROS

FUNDACIÓN SOCIAL **SUEÑOS de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



# Principios que Soportan **Nuestro Modelo**



**Respeto por el Orden**



**Derecho a Pertenecer**



**Equilibrio Entre el Dar y Recibir**

Hablar en Grupo Gelsa de responsabilidad social empresarial es hablar de inclusión, de sostenibilidad ambiental, de derechos humanos y de valor compartido, lo que implica legitimizar los intereses de nuestros stakeholders y orientar nuestra gestión hacia la integración de todas las partes interesadas, reconociendo el valor compartido como el principio activo de nuestro modelo de negocio.

Entender el entorno en relación con las expectativas e intereses de nuestros públicos se convierte en un imperativo de gestión, que va más allá de la simple satisfacción, y que busca elevar los niveles de confianza, contribuyendo a la consolidación de una oferta de valor bien definida para cada parte interesada.





# Análisis de **Materialidad y Cobertura**

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

Grupo Gelsa soporta la construcción de su modelo de responsabilidad social corporativa en su análisis de materialidad. La Organización incorporó con mayor detalle la visión e intereses de los grupos de interés, de este modo mejoró la visión a su valor compartido y cadena de valor. Éste integra los impactos económicos, sociales y ambientales, así como los riesgos y oportunidades del entorno que pueden afectar la capacidad de crear valor a largo plazo en la Organización y el desempeño económico. La metodología utilizada permitió integrar en el análisis en tres dimensiones:

- 1 | Impactos Sociales**
- 2 | Impactos Ambientales**
- 3 | Impactos Económicos**

Estas dimensiones son actividades, productos y servicios de la Compañía, incluida la cadena de valor, los riesgos que pueden tener un impacto en el logro de los objetivos estratégicos y en el desempeño de la Organización y la influencia de los temas en las expectativas de los grupos de interés.

Bajo la premisa fundamental de ser siempre una Organización centrada en las personas, se busca constantemente contribuir con su desarrollo y el de sus grupos de interés, a través de la construcción de relaciones de confianza, desde una comunicación oportuna y bidireccional, y el involucramiento y la colaboración, siempre soportados desde el actuar íntegro, la transparencia y la escucha activa. El modelo de relacionamiento de la Compañía está alineado con la planeación estratégica.

- ▶ **Grupos de Interés**
- ▶ **Principios Esenciales de:**
  - Inclusividad
  - Materialidad
  - Impacto
  - Capacidad de Respuesta

Desde años anteriores, Grupo Gelsa ha venido trabajando en el desarrollo de capacidades de sus colaboradores para fortalecer las habilidades de gestión efectiva de los procesos de relacionamiento.





Análisis de:

## Materialidad y Cobertura

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

	Dimensión	Ámbito	Grupos de Interés	Total
Esencial	Económico	Prácticas de Gobernanza en la Empresa	Clientes	<b>81.6%</b>
Esencial	Económico	Prácticas Empresariales	Empresas del Grupo	<b>82.1%</b>
Importante	Económico	Prácticas de Gobernanza de la Empresa	Accionistas	<b>79.7%</b>
Esencial	Social	Prácticas Laborales y DD.HH	Colaboradores	<b>82.1%</b>
Importante	Social	Prácticas de Órganos de Control	Autoridades de Control y Gobierno	<b>66.2%</b>
Esencial	Económico	Prácticas con los Proveedores	Aliados y Proveedores	<b>80.5%</b>
Importante	Social	Prácticas con la Comunidad - Sociedad	Comunidad	<b>57.3%</b>
Importante	Social	Prácticas de Comunicación	Medios de Comunicación y Líderes de Opinión	<b>70.3%</b>
Esencial	Económico	Prácticas con los Gremios	Gremios	<b>86.3%</b>





# Relacionamiento de los **Grupos de Interés:**

[GRI 2-29] [GRI 3-1] [GRI 3-3]

Con el propósito de conocer la percepción de los grupos de interés, Grupo Gelsa mantiene las relaciones de confianza con sus stakeholders, a través de la construcción de un panel con grupos de interés y otras herramientas, como son:

01



## Comprender

**Mapeo Interno:**  
Identificación, caracterización de los grupos de interés.

02



## Conectar

**Mapeo Externo:**  
Nivel de relacionamiento con la audiencia y análisis de hallazgos.

03



## Actuar

**Plan de Relacionamiento:**  
Construcción de estrategias conjuntas para garantizar el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés

04



## Monitorear y Reportar

**Seguimiento de la estrategia:**  
Verificación del cumplimiento de los objetivos establecidos con cada grupo de interés, acordes con las encuestas de satisfacción y estudios de reputación.





# Mensajes por **Audiencia**

<b>Accionistas</b>	<b>Conexión Inherente:</b> Una marca rentable y con crecimiento sostenible.	<b>Tranquilidad</b>	Gelsa es un grupo empresarial sólido, que a través del tiempo ha consolidado su operación más allá de los juegos de suerte y azar. Hoy es el líder de los servicios transaccionales, gracias a la rentabilidad de su portafolio, la visión de negocio y el aprendizaje continuo de más de 20 años en el mercado.
<b>Líderes de Opinión y Medios de Comunicación</b>	<b>Conexión Directa:</b> Una marca que promueve transformaciones empresariales y transacciones seguras y transparentes.	<b>Favorabilidad confianza</b>	Durante más de 20 años de experiencia, hemos evolucionado, pasando a ofrecer, además de juegos de suerte y azar, un portafolio de más de 400 soluciones transaccionales. De esta misma manera, hemos fortalecido nuestras prácticas empresariales y hoy podemos decir que hacemos parte de las empresas que más aportan para el desarrollo y crecimiento del país, lo que nos motiva a seguir trabajando en pro del sector y el crecimiento de Colombia.
<b>Colaboradores</b>	<b>Conexión Laboral:</b> Una marca que representa un excelente lugar para trabajar y crecer profesionalmente.	<b>Orgullo y pertenencia</b>	Son ustedes el motor de esta Compañía. Por eso, nos esforzamos por empoderarlos a través de charlas y capacitaciones que promuevan su crecimiento profesional para el desarrollo de liderazgo e innovación corporativa. Así mismo, queremos generar un ambiente laboral óptimo para un exitoso alcance de objetivos personales. Nuestro mayor orgullo es que ustedes crezcan con nosotros.
<b>Clientes</b>	<b>Conexión Cercana:</b> Una marca que respalda la red multiservicios más grande de la región capital, que ofrece soluciones ágiles y seguras en un solo lugar.	<b>Cercanía y Facilidad</b>	Grupo Gelsa a través de su marca Paga Todo, ofrece un portafolio de más de 400 productos, los cuales se soportan por medio de una sólida plataforma de servicios que alcanza un millón setecientos mil transacciones diarias. Nuestro mayor objetivo es acercar estas soluciones transaccionales a millones de clientes de manera ágil, fácil y segura.
<b>Comunidad</b>	<b>Conexión Ciudadanía Corporativa:</b> Una empresa que promueve prácticas empresariales, con alianzas público-privadas y soluciones transaccionales en beneficio de la sociedad.	<b>Contribución</b>	Grupo Gelsa es una de las compañías de servicios transaccionales más sólidas de Colombia. Su ADN de inclusión promueve la integración de alianzas público-privadas, que, a través de su ciudadanía corporativa, impacta de manera positiva a las comunidades donde hace presencia, especialmente Bogotá y Cundinamarca, a través de la generación de empleo, el empoderamiento y desarrollo profesional del talento humano, su enfoque de género, inclusión financiera y digital, aportes a la salud pública, proveeduría local y acciones para el cuidado del medio ambiente.





# Mensajes por **Audiencia**

<b>Autoridades y Gobierno</b>	<b>Conexión Institucional:</b> Una marca que le aporta al país a nivel social y económico (referente).	<b>Credibilidad</b>	Somos un grupo empresarial con más de 20 años de experiencia en el mercado, que se ha posicionado por el respaldo, solidez, innovación tecnológica y el aporte social que realiza tanto al sistema de salud como a la construcción de un mejor futuro, por medio de la generación de oportunidades de ocupación para la población vulnerable.
<b>Empresas del Grupo</b>	<b>Conexión Dependiente:</b> Una marca "garantía" que respalda las empresas del grupo.	<b>Respaldo</b>	Grupo Gelsa es la compañía líder en servicios transaccionales, gracias a su red multiservicios Paga Todo y a la empresa de tecnología Datacenter Colombia, que soporta las operaciones del grupo, siendo una de las 5.000 empresas más grandes de Colombia, confirmando su solidez financiera y capacidad transaccional, bajo un modelo integral de buenas prácticas empresariales y mejoramiento continuo.
<b>Aliados y Proveedores</b>	<b>Conexión Empresarial:</b> Una de las marcas más grandes del país para trabajar o hacer negocios.	<b>Preferencia</b>	Nuestro modelo de negocio innovador nos lleva a ser hoy el Grupo líder en el sector de servicios transaccionales. Nuestra experiencia de más de 20 años en el mercado nos consolida como un referente de buenas prácticas empresariales, además del aporte que realizamos tanto para nuestros colaboradores como para la sociedad, los cuales nos consolidan como una de las empresas más relevantes en temas de Responsabilidad Social Empresarial.
<b>Gremios</b>	<b>Conexión Sectorial:</b> Una marca que trabaja en red para fortalecer la industrial transaccional, aportando desarrollo y progreso al país.	<b>Corresponsabilidad</b>	Ser hoy el grupo empresarial líder en servicios transaccionales nos genera la responsabilidad de trabajar por el fortalecimiento del sector. Tenemos un compromiso importante con el desarrollo del país, pero también con la innovación, lo que nos motiva a estar siempre a la vanguardia para responder a los retos del mercado.





## Declaración de Estrategia **Desarrollo Sostenible 2030**

Conexión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (GRI2-22)

Grupo Gelsa considera la sostenibilidad como una capacidad corporativa, por ello, cuenta con metas y programas de largo plazo que hacen de su gestión un ejercicio consistente y deliberado, que procura la generación de valor para todos sus grupos relacionados. Incluso, desde antes de que los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, definidos por la Organización de las Naciones Unidas, fueran presentados oficialmente en 2015, la Compañía había avanzado en la articulación de su estrategia con estos, así como en su contribución para que las metas que los componen, estuvieran conectadas con el sector empresarial.

La Organización vincula a su plan estratégico la agenda global de las Naciones Unidas, **con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**. De esta manera, y considerando que en 2023 fue llevada a cabo la actualización del análisis de materialidad de Grupo Gelsa, la Compañía ha priorizado los siguientes ODS, teniendo en cuenta que la contribución de sus programas, metodologías de trabajo y métricas, están direccionada a generar progreso en el cumplimiento de estos objetivos.





Declaración de Estrategia **Desarrollo Sostenible 2030**

Conexión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (GRI2-22)

# Objetivo N°3

Incrementar la Satisfacción de los Grupos de Interés

**1** Políticas de Derechos Humanos Gelsa

**2** Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

**3** Leyes Complementarias

## Derecho a la igualdad y la equidad de género



- Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia
- Ley 1616 de 2013 Salud Mental en Colombia
- Política Pública Nacional de Equidad de Género Ley 1257 de 2008
- Política Pública de innovación y Emprendimiento Social Ley 1014 de 2006
- Ley Estatutaria 1618 Derecho de las Personas con Discapacidad



## Alianzas a Nivel **Gubernamentales y Privadas**

En el marco del ODS 17 y aportando a la meta 17.17, se logró fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas y privadas, aprovechando las experiencias y estrategias de las diferentes alianzas como fueron:

- |   |  |
|---|--|
| <b>1</b>   Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS - Subdirección para las Familias | <b>10</b>   Subdirección para Asuntos LGBTI - SDIS                                     |
| <b>2</b>   Secretaría de la Mujer   | <b>11</b>   Creo Consultores   |
| <b>3</b>   Cámara de Comercio de Bogotá   | <b>12</b>   Fundación para el Desarrollo Integral a la Comunidad - Unidos para sonreír |
| <b>4</b>   Red Aliados por la Inclusión - Cámara de Comercio de Bogotá                        | <b>13</b>   Casas Sociales de Cundinamarca   |
| <b>5</b>   Fundación Universitaria Compensar  | <b>14</b>   BibloRed   |
| <b>6</b>   Pacto Global   | <b>15</b>   Mundo Aventura   |
| <b>7</b>   UDCA   | <b>16</b>   Cine Colombia  |
| <b>8</b>   Corporación Fenalco Solidario  | <b>17</b>   Planetario   |
| <b>9</b>   Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Concimiento                       | <b>18</b>   Cámara de la Diversidad  |





# Carta del **Gerente General**

GRI (2-12)

Como Gerente General de Grupo Gelsa, me permito presentar a todos ustedes nuestro Informe de Sostenibilidad 2023, convirtiéndose en una gran oportunidad para fortalecer nuestra política de transparencia y comunicación responsable, pues este informe refleja nuestra gestión e impacto, no solo a nivel económico, sino también social, ambiental y de gobernanza. **Nuestro compromiso, como compañía de servicios transaccionales en Colombia, es contribuir con el desarrollo sostenible del país**, a través de acciones e iniciativas enmarcadas en nuestras políticas de inclusión, empleabilidad, modelo red de redes y progreso país, líneas de acción que definen de manera transversal nuestra estrategia corporativa. Tenemos claro que, la sostenibilidad nos permite proteger y conservar los intereses de todos los grupos con los que interactuamos, satisfaciendo las necesidades del ahora, sin poner en riesgo la capacidad de nuestro negocio, de cara a las futuras generaciones.

Hemos adoptado los principios del **Pacto Mundial**, y creemos que nuestra contribución con la agenda 2030 frente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Milenio, se convierte en un imperativo de gestión, por ello, desde el direccionamiento estratégico de nuestro Grupo, apuntamos a la reducción de la pobreza, generando oportunidades de ocupación y miles de empleos directos. Somos conscientes de la importancia de fortalecer las prácticas de inclusión y equidad de género, empoderando a nuestras colaboradoras y fortaleciendo sus competencias laborales con

capacitación y educación formal. Estas y muchas otras prácticas, adheridas a nuestro plan de Gestión Social, avalado por la Lotería de Bogotá, como concedente de nuestro principal contrato para la explotación de las apuestas permanentes, son sellos con los que Grupo Gelsa se ha consolidado como una empresa con alto valor social, siendo finalista en la última edición de los Premios Portafolio en la categoría de Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo, nuestra capacidad para diversificar nuestro portafolio de servicios, especialmente en la categoría de juegos, nos mereció el reconocimiento como una de las marcas más innovadoras de la capital colombiana, una distinción de la **Cámara de Comercio de Bogotá**, que reconoce en su Círculo de Afiliados, no solo los esfuerzos en fortalecer la cultura de innovación en el modelo organizacional, sino la puesta en marcha de nuevos productos que salen al mercado para innovar, en nuestro caso, en nuevas mecánicas y planes de premios.

Frente a temas ambientales, **nuestra Organización adelanta un plan 360° en desmaterialización**, apuntando a fijar una política de cero papel, avanzando en la eliminación de tiquetes y colillas para pago de premios y comprobantes de apuestas y servicios. en el Canal Digital Así mismo, nuestra Oficina de Inteligencia de Negocios, logró la digitalización de 30 formatos para eliminar documentación física, a través del diligenciamiento y procesamiento en línea, desde la App de Movilidad. De otro lado, nuestros esfuerzos por compensar la huella de carbono corporativa, es otro eje que en 2023 cobró relevancia, esta vez





## Carta del **Gerente General**

la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR, fue nuestro aliado para poner en marcha el plan de reforestación, **convirtiéndose el Bosque Gelsa con más de 1.200 árboles**, en el escenario verde de nuestra promesa por tener los pies en la tierra, con la participación de cientos de nuestros Eco Voluntarios, que se mantienen activos en el marco del programa Versión Eco, desde el año 2013. Seguimos manteniendo **42 paneles solares en nuestras antenas de comunicación de Datacenter** y con consumo responsable, logramos reducir de manera eficiente el consumo energético en 5.787 kWh en las sedes administrativas de nuestra Compañía. Sin duda, la renovación de más de **9.000 terminales de venta en versiones Q2 Y T2**, con tecnología Android, también logró eficientar la operación y disminuir los residuos electrónicos considerablemente.

Siguiendo con nuestra gran apuesta por la transformación digital, logramos consolidar la App Paga Todo en el mercado multiservicios, con especial oferta en juegos, apuestas y entretenimiento, **logrando la obtención de 70 mil nuevos usuarios**, este canal digital registró en ventas más de **\$15.900 millones**, alcanzando un incremento porcentual del **27%** con respecto al año 2022. Con un total de 345 mil usuarios inscritos en nuestro canal digital, se fortalecen los aspectos de experiencia y usabilidad, realizando mejoras como la notificación automática a los usuarios con apuestas ganadoras, así como la eliminación de trámites y documentos para el cobro de premios. Los planes de fidelización bajo el programa de

lealtad Amigos Paga Todo, siguen privilegiando la entrega de premios por promociones, juegos exclusivos y beneficios para los clientes más recurrentes. Con encuestas y medición de la experiencia, a través de nuestra agencia de investigación de mercados y desarrollo en línea, se siguen estudiando las tendencias de los consumidores y definiendo la hoja de ruta de innovación para la oferta multiservicios de la marca Paga Todo, de igual forma, se está trabajando en un plan de negocio con el que **se espera que nuestra firma investigadora IDEL - Investigación y Desarrollo en Línea, se posicione dentro del top 20 de empresas que ofrecen investigación de mercados a nivel nacional**.

Con respecto a nuestro plan de cobertura planteado para el 2023, los resultados confirman la penetración del canal tienda a tienda - T.A.T., logrando conectar nuestro portafolio en **3.900 nuevos comercios**. El canal moderno aumentó nuestra presencia en el mercado de retail y grandes superficies, **con 71 módulos de venta**, muchos de ellos en alianza con la reconocida marca Baloto, una estrategia respaldada por nuestro posicionamiento en el mercado local para acompañar el plan de expansión del Operador Nacional de Juegos, una empresa del Grupo Gelsa.

Hablar de las empresas que hacen parte de nuestro modelo de Holding es hablar de respaldo, siendo Gelsa la líder de la industria transaccional, y especialista en la comercialización de juegos de suerte y azar en el mercado colombiano. Grupo

Gelsa, aseguró su liderazgo en la participación en ventas, recaudos, depósitos y usuarios para las marcas de enlace nacional. Es así como se consolida en 2023 como el mayor operador de ventas de SUPER astro, con una participación del **30.90%**. De otro lado, Chance Millonario clasificó a Gelsa como el mejor comercializador por departamento, alcanzando la mayor participación con el **17.61%**. Por su parte, Baloto con sus modalidades Baloto Revancha y el nuevo juego MiLoto, posicionó a Grupo Gelsa y su marca Paga Todo como el colaborador número uno del país, obteniendo una participación del **31.37%**. Nuestro liderazgo en el mercado de loterías se mantiene, logrando una participación del mercado regional del **56.39%**, y del mercado nacional del **12.82%** equivalentes a ventas por más de **\$100 mil millones**. A este ranking de comercialización número uno, se suma BetPlay, la plataforma de apuestas online que registró en 2023 **en nuestro territorio Paga Todo más de 1.260.000 usuarios**, logrando una participación en este segmento del **24.47%** y generando ingresos para nuestro Grupo por **\$128 mil millones**.

Pese a los bajos crecimientos de la economía colombiana registrada en 2023, indicando el DANE, tan solo un 0,6%, nuestra gestión comercial logró cifras significativas, con las que fijamos **una variación positiva del 7.2%**, superando ampliamente este indicador macroeconómico. Con más de 405 millones de transacciones anuales, siendo 374 millones de la categoría de Juegos, seguida de Servicios con 20 millones y 9 millones por Recaudos, movilizamos en dinero transado cerca



# Carta del **Gerente General**

de \$4 billones de pesos, registrando ingresos superiores a los \$805 mil millones, participando los Juegos con el 96%, Servicios con el 3% y Recaudos con el 1%. Sumadas las tres categorías del portafolio, obtuvimos una variación positiva en los ingresos anuales frente al 2022 del 7.2%, representados en más de \$53 mil millones.

Por otra parte, en 2023 tuvimos que enfrentar fuertes cargas tributarias. No obstante, **logramos ser beneficiados en un concurso auspiciado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación**, con el que nos postulamos para presentar el proyecto base de nuestra transformación digital, apalancado por el nuevo Core Transaccional, el mismo que permitirá la integración de todas las unidades de negocio y sus sistemas de información, así como ofertar una nueva solución, bajo el nombre **Alma Software**, a la industria multiservicios. Este importante proyecto mereció toda nuestra atención y dedicación en las fases de preparación y documentación, logrando probar nuestra experiencia y posibilidad de entregar una solución al mercado en general, aportando conocimiento en sistemas transaccionales especializados. Después de diez meses de trabajo continuo y con la vinculación de una MiPyme al proyecto, logramos una calificación de 100 puntos sobre 100, otorgada por MinCiencias en diciembre del año 2023, lo que nos permitirá obtener importantes beneficios tributarios, que en 2 periodos proyectados sumarán **\$7.000 millones en descuentos por crédito fiscal y amortización de renta**.

Los aportes a la salud superaron los \$67 mil millones, un compromiso de nuestra industria, que se convierte en la mayor contribución frente a nuestra responsabilidad social empresarial. El Chance sigue siendo el producto más relevante de nuestro portafolio, superando en 2023 la barrera del medio billón de pesos en ingresos, siendo este juego el principal promotor de **entrega de premios anuales por \$200 mil millones, aportes a la salud por \$60.000 millones, y generación de empleo y oportunidades de ocupación para más de 11 mil colaboradores activos en la Red Comercial**. Por su parte, juegos como Raspa Todo aportaron más de \$6.600 millones a los servicios de salud de Bogotá y del departamento de Cundinamarca.

El 2023 fue un año lleno de retos en todos los frentes, especialmente en lo económico, por ello, nuestro nuevo modelo corporativo forjó sus bases en este periodo, privilegiando los procesos de transformación a nivel cultural y digital, y avanzando en inversiones importantes de mediano y largo plazo, con las que se espera que Grupo Gelsa participe en un plan de expansión nacional y pueda involucrarse con su amplia experiencia y trayectoria en los mercados internacionales.

Desde luego, este periodo de transición ha dedicado todos sus esfuerzos por considerar los aportes de los grupos de interés y mantener conectados a la totalidad de los eslabones en la

cadena de valor. Es importante mencionar que este proceso ha contado con el compromiso y la dedicación de todo el equipo de colaboradores, que, con el direccionamiento de la Junta Directiva, el apoyo de la tecnología y el conocimiento, busca seguir un plan preciso de acción. Los invito a leer en detalle este informe basado en metodología GRI – Global Reporting Initiative, que revela y profundiza en temas que consideramos claves para nuestros accionistas, clientes, empleados, proveedores, gremios, autoridades y público en general.

**Con alto sentido de pertenencia y compromiso,**

**Óscar Mauricio Chaparro Núñez**  
*Gerente General*



# Nuestra **Esencia** GRI (2-1)

## Misión:

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

## Propósito:

Queremos facilitar e impactar positivamente tu vida con servicio excelente.

## Valores Corporativos:



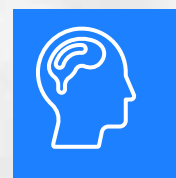
### Transparencia

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.



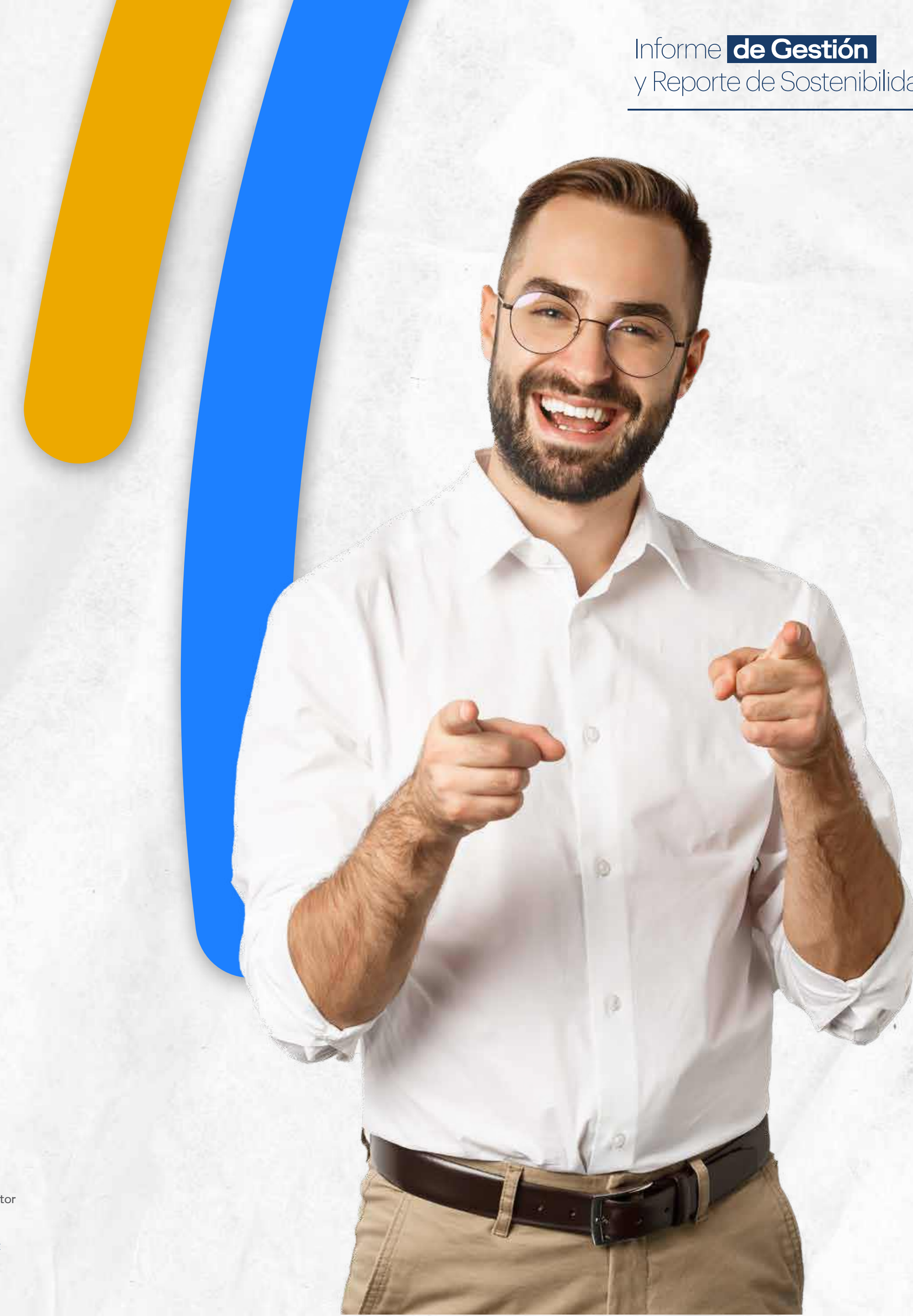
### Servicio

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.





# Camino **Estratégico**

En el 2023 se implementó desde la **Oficina de Inteligencia de Negocios** la herramienta **“Pilares Estratégicos”**, la cual permite obtener una visual de la gestión integral de la Compañía, su filosofía organizacional, perspectivas e indicadores de procesos, para analizar en conjunto la parte estratégica de la Organización, que se compone de la siguiente manera:



Tema dominante: **Juegos de suerte y azar en ambiente digital y físico**, con servicios complementarios que agreguen valor en cuanto a tracción, rentabilidad y/o mitigación de riesgos.

## Perspectivas:

Se tienen planteadas 4 perspectivas, las cuales se alimentan de los objetivos estratégicos, estos a su vez de las estrategias y así mismo de acciones y proyectos que generan según su ponderación un % de avance en los pilares estratégicos suministrados y conformados por las diferentes áreas de la empresa.





# Indicadores **de Procesos**

Se implementó una herramienta para los diferentes líderes de procesos de la compañía, donde se alimentan los resultados de los indicadores de sus procesos de forma ágil y sencilla, lo que permitió migrar la información que se alojaba en Mejoramiso y visualizar los resultados en tiempo real con sus históricos, a través del informe “Pilares estratégicos”, con el fin de llevar un control del % de avance, estado del indicador, permitiendo un mayor control en las auditorías de la Empresa.

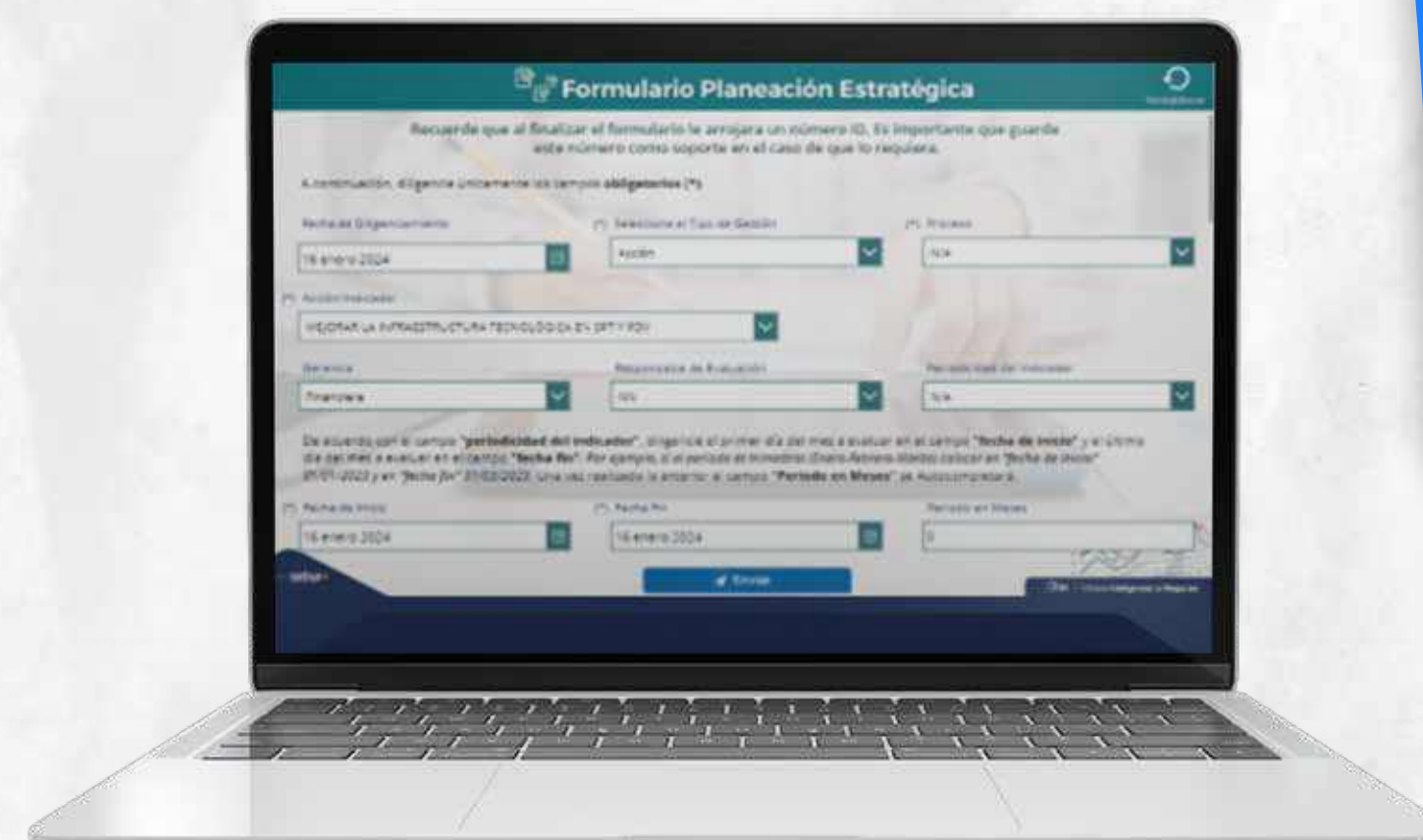
## Paso 1

Alimentar el formulario



## Paso 2

Enviar el formulario



## Paso 3

Llevar un control y análisis a través del informe





# Transparencia, Cumplimiento **y Ética Empresarial**

GRI (205)

## **Nuevo Programa de Ética Empresarial y Transparencia:**

Dando cumplimiento a los compromisos adquiridos en el Contrato de Concesión No. 066 de 2021, suscrito con la Lotería de Bogotá, Grupo Gelsa diseñó el Programa de Ética Empresarial y Transparencia, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de la Compañía y cuenta con componentes como: **Buenas Prácticas de Buen Gobierno, el Código de Ética y Conducta, la Política Anticorrupción y Antisoborno, la Gestión de Riesgos**, entre otros.

El programa entra en vigencia en el 2024, con el objetivo de seguir fortaleciendo la cultura de Ética y Transparencia Corporativa en los diferentes grupos de interés.

gelsa somos  
**todos**

GRUPO

**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

Principal beneficiador

**PARADISOS DE SUENOS de VIDA**



# Informe de Junta Directiva **dado por la Presidencia**

GRI (2-4), (2-11), (2-12), (2-14)

La Junta Directiva, como primera instancia de administración de la Sociedad, y desde su Presidencia, dejamos aquí el registro de un balance ejecutivo de los resultados de la gestión para la vigencia 2023, para lo cual seguiremos una ruta que se fundamenta en cuatro ejes estratégicos que buscan asegurar desarrollo, eficiencia y sostenibilidad corporativa, ejes que reconocemos como Innovación Social, Modelo Red de Redes, Marca Empleadora y Progreso País, que expresan nuestra filosofía y son nuestra identidad como compañía líder, no solo del sector, sino también del país.

En el contexto empresarial, la innovación social reconoce que, como organización, formamos parte de un sistema al que impactamos en menor o mayor medida, sistema que no es un elemento abstracto, y que trasciende a órbitas de una mayor dimensión, principalmente en una perspectiva de impacto social y ambiental. El valor de las estrategias que adelantamos las organizaciones para conseguir resultados más favorables en esta materia, es más alto en momentos como los actuales, en los que dada la

complejidad y ambigüedad del entorno, se evidencia más la necesidad de llegar con soluciones innovadoras que generen un verdadero impacto social. Es allí donde una marca comercial deja de ser un instrumento estrictamente publicitario, y se convierte en un aliado del desarrollo de las comunidades con las que se relaciona. Desde la Junta Directiva no solamente hemos apoyado las iniciativas que en esa dirección ha trazado la Administración de la Empresa, sino que de manera frecuente deliberamos sobre nuevas formas de actuar para ser eficaces en este propósito.

El Plan de Gestión Social de Grupo Gelsa, más allá de ser un innegable proveedor de cifras de personas impactadas positivamente, es una estrategia que busca crear las condiciones para que el entorno social y ambiental, principalmente de Bogotá y Cundinamarca, se beneficie de la política responsable que ha declarado la Organización, en los frentes de inclusión, empleabilidad, empoderamiento, equidad de





# Informe de Junta Directiva **dado por la Presidencia**

género, deporte y educación en valores, cuidado ambiental, transferencias a la salud, entre otras. Es por eso que es habitual advertir, tanto en los informes anuales como en reportes periódicos, que la Compañía realiza por diferentes medios, cómo muchos de los beneficiarios directos de nuestras estrategias de innovación social no son necesariamente personas con algún tipo de vinculación directa a Grupo Gelsa, pero sí, definitivamente, forman parte del entorno al que llegamos.

Aunque no es necesariamente el objetivo principal de una estrategia definida de innovación social, sí es muy alentador y llena de orgullo a nuestra Organización, el sabernos reconocidos e incluso premiados por las acciones que desarrollamos en ese ámbito. Fue muy destacado el premio que alcanzamos y que fue otorgado por la Cámara de Comercio de Bogotá, en la categoría de Innovación, a la vez que fuimos finalistas en los Premios Portafolio, por Mejor Empresa en Responsabilidad Social Empresarial, así como en la categoría Sostenibilidad en los Premios Mérito Empresarial

de la Universidad Simón Bolívar. Obtuvimos también ocho (8) reconocimientos públicos por nuestra gestión en la vigencia anterior, en temas ambientales, de inclusión, de seguridad vial, movilidad, equidad de género, entre otros.



Desde una óptica más tangible en lo que hace referencia a la gestión de la Compañía, el modelo de negocio que fue construido y desarrollado a partir de las empresas que inicialmente fungíamos solamente como concesionarios del juego de apuestas permanentes, ha logrado obtener sus máximos niveles de eficiencia, basado en la principal

fortaleza con la que se contó desde siempre: La Red Comercial. Es esta la que permitió tener presencia en todos los lugares de la ciudad y del departamento, la misma que sirvió para sumar más productos al portafolio, gracias a su versatilidad y al contar, por supuesto, con soluciones de conectividad y tecnología online. Sin embargo, la verdadera consolidación del modelo se produjo cuando esa, que era la principal fortaleza, se interconectó con sus similares en cada jurisdicción departamental, y con ello, poder presentar una oferta de productos y servicios complementarios que brindaron soluciones de mayor impacto.

Recientemente la comprensión de esa realidad y de esa fortaleza estratégica migró al entendimiento de un Modelo Red de Redes, que debe además integrar actores clave del ecosistema en el que se desenvuelve la Empresa. El nivel superior de este concepto es la posibilidad de concretar alianzas que agreguen valor integralmente al ecosistema de nuestra Organización.



# Informe de Junta Directiva **dado por la Presidencia**

En este contexto, es oportuno mencionar que nos postulamos y fuimos beneficiarios en la convocatoria de proyectos de innovación y tecnología de MinCiencias, cuyo objetivo principal era obtener el más alto beneficio dispuesto, a saber, crédito fiscal por el 50%, a la que aplicamos alcanzando una calificación de 100/100, con un proyecto de tecnología de alto impacto para nuestras operaciones transaccionales, con el que accederemos a recursos de inversión por más de \$7 mil millones. Sin duda, este estratégico proyecto nos permitirá fortalecer y consolidar el modelo de negocio aquí referido, a través de un nuevo Core Transaccional.

Ahora bien, en términos más concretos, nuestro modelo fortalecido de operación comercial nos permitió estar cerca de los \$4 billones en recursos transados entre todo el portafolio, y con ello superar los \$805 mil millones en ingresos en 2023, valor que constituye un crecimiento del 7,2% sobre la vigencia anterior, para lo que los juegos de suerte y azar aportaron más de un 96%. Los productos de mejor comportamiento comercial por su variación positiva fueron BetPlay (26,4%), Baloto (15,8%) y las Loterías (15,6%). Confiamos en que esta tendencia pueda ser superada en el presente año con la sólida gestión

que viene siendo realizada para fortalecer los canales de venta, a los cuales se sumaron más de 3.900 colocadores del canal tienda a tienda (TAT) y 71 módulos nuevos en grandes superficies, así como 130 puntos de venta, uno de los cuales resulta no solamente emblemático por estar privilegiadamente ubicado al interior del Aeropuerto Internacional El Dorado, sino que también evidencia un extraordinario desempeño comercial, gracias al cual conseguimos también una concesión comercial en el Puente Aéreo de la capital colombiana. Se destaca el cierre de nuevas alianzas para los canales entre las que se cuentan Coopidrogas, Farmacenter y Taxis Libres.

Los resultados de la operación nos han permitido mantener los indicadores clave en los niveles requeridos contractualmente, y el hecho de que algunos de ellos hayan descendido nos viene exigiendo la intervención con sólidos planes de gestión que ofrezcan resultados en el corto plazo.

El capital de trabajo cerró en más de \$17 mil millones, mientras que el Patrimonio Técnico alcanzó los \$32.479 millones, en tanto que el Endeudamiento se mantuvo inferior al 70% (67.6%) y la Razón Corriente fue del 1,11. Es importante

mencionar, que todos los indicadores referidos están cumpliendo con los estándares exigidos por el contrato de concesión con la Lotería de Bogotá.

El balance con las empresas del Grupo que son de enlace nacional, integrando de manera estratégica nuestro modelo red de redes, podemos resumirlo iniciando con Corredor Empresarial y su marca BetPlay, producto que tuvo un incremento en apuestas del 46% con volúmenes superiores a \$19.4 billones, lo que permitió que el GGR (indicador que muestra la cantidad que ha conseguido un determinado operador de juego) de la operación creciera

## Los productos de mejor comportamiento comercial por su variación positiva fueron:





# Informe de Junta Directiva **dado por la Presidencia**

un 24,3% frente al 2022. Por su parte, SUPER astro mantuvo su tendencia creciente (+9%) al llegar a \$695 mil millones en ventas, mientras que Chance Millonario superó los \$108 mil millones, con una variación favorable del 5,8%.

De otro lado, es bien sabido que la tendencia sistémica de los giros postales (-37% en 2023), exigió todo un proceso de reingeniería en Matrix, empresa que se orientó hacia procesos de mayor eficiencia y soltó aquellos que, como los créditos, exigían alto esfuerzo, cartera que se vendió mediante subasta en oferta cerrada, por el 96% de su valor nominal. El año anterior Matrix priorizó la gestión sobre su canal digital, la App Su RED, la misma que aumentó en 45% las transacciones, además del impulso a la operación de Powwi, entidad financiera que incluso requirió inversiones que en esta ocasión fueron realizadas directamente por los accionistas de Matrix. La empresa buscó y logró la recuperación de capital de trabajo, al conseguir la devolución de saldos de la DIAN por un monto superior a \$5.000 millones, y se continúa con la solicitud de otros casi \$9 mil millones. Finalmente, como administradores del Fondo Línea Crecer, Matrix realizó la entrega efectiva a 1.484 empresarios, principalmente de

los sectores Servicios y Producción, con más de \$46 mil millones entregados en recursos, los que en un 59% fueron para mujeres emprendedoras.

En Operador Nacional de Juegos la gestión se ha mantenido desafiante. La empresa consiguió la aprobación e inició la operación de la nueva modalidad MiLoto, que busca llegar a un público que tenga preferencia por juegos tipo lotto, dirigido a un segmento más joven, sin que necesariamente se aspire a la obtención de premios multimillonarios. Así mismo, se lanzó y se ha gestionado intensa labor de posicionamiento al canal digital para la venta de Baloto y Revancha, logrando crecimientos progresivos. Las ventas de Baloto aumentaron un 12%, alcanzando los \$197 mil millones en la vigencia anterior, de los que casi \$5 mil millones fueron del MiLoto.

Es claro que con cada uno de estos aliados hemos contribuido decididamente, no solo con la gestión comercial en nuestra región, sino también con el liderazgo y aporte en la visión y direccionamiento de cada una de las empresas nacionales.

En el mercado laboral, el comportamiento de la demanda, es decir, de quienes buscan la posibilidad



## OPERACIONES ALIADAS NACIONALES:





# Informe de Junta Directiva **dado por la Presidencia**

de acceder a un empleo, ha tenido cambios paradigmáticos en los últimos años. Primero fue la transformación generacional que sufrió el mercado con la entrada de los millenials en función de sus expectativas personales; luego, el impacto que produjo la pandemia en los modos de trabajar, y al tiempo con esas dos primeras variables, la creciente tendencia hacia la generación de autoempleo o emprendimientos basados en las oportunidades que el mundo digital ofrece. Cada uno de estos elementos se convierte en un desafío para la estrategia de atracción y retención del talento humano, pilar que al interior reconocemos como Marca Empleadora, y que es una de aquellas en las que la coherencia y la consistencia de la gestión, principalmente desde quienes ocupamos roles de liderazgo, es fundamental para que sea eficaz.

En dirección hacia el logro de estándares de atracción y retención del talento para nuestro posicionamiento como Marca Empleadora, Grupo Gelsa brindó a 151 aprendices la opción de iniciar su etapa productiva en la Compañía, complementada con más de 200 jóvenes que participaron de los procesos de preparación al primer empleo. Además, se generaron estrategias con el Gobierno

Distrital, para brindar oportunidades laborales, en el marco del programa Parceros por Bogotá, beneficiando a jóvenes y mujeres que acceden de manera directa a las vacantes disponibles en la Compañía. Así mismo, se mantiene el modelo de teletrabajo formal, en el cual hoy participan 75 colaboradores, recibiendo la insignia digital de MinTIC por Buenas Prácticas en teletrabajo. Las valoradas y apreciadas estrategias de bienestar tienen su máxima expresión en el programa de Biodescodificación de las Emociones, una estrategia de alto impacto que se ha adelantado en conjunto con la ARL Sura, siendo una alternativa holística para sanar al talento de la Organización, y que es dirigida por especialistas en medicina funcional. Este año tiene el propósito de impactar a 1.000 colaboradores.

Todo el marco de gestión y los resultados que la administración ha incluido de manera detallada en el Reporte de Sostenibilidad Gelsa 2023, son el producto de los cuatro pilares estratégicos enunciados al inicio, tres de los cuales fueron comentados en los renglones precedentes, los que con su desempeño contribuyen de manera sólida al cuarto, que es la filosofía organizacional - Progreso País, que más que una estrategia, es una forma de

vida empresarial fundamentada en la responsabilidad de contribuir económicamente de manera rentable y sostenible, para que los recursos aportados puedan ser administrados eficientemente y cubran necesidades clave de la población.

Por supuesto, una forma en la que empresas como la nuestra puede ser gran generador de tributos, radica en que se cuente con garantías jurídicas para la operación de sus productos clave, de tal manera que puedan superarse los más de \$60 mil millones, que solo por concepto de derechos de explotación del juego de apuestas permanentes, fueron transferidos al sector salud en 2023. Para ello, Grupo Gelsa participa y lidera desde Asojuegos el seguimiento al desarrollo legal, normativo y jurisprudencial en las actividades de juegos de suerte y azar, desde donde también se proponen iniciativas que permitan mejorar las condiciones de operación. Evidencia de ello es que en la gestión del año anterior, a través del Plan Nacional de Desarrollo, se incluyeron variaciones tales como la posibilidad de que el juego del chance pueda ser realizado contra los resultados de loterías extranjeras, a la vez que se amplió la definición del juego para que sea hasta de cinco (5) cifras.



# Informe de Junta Directiva **dado por la Presidencia**

Por su parte, mediante el Acuerdo 710 de diciembre del 2023, el Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar aprobó ajustes al reglamento del Incentivo de Premio Inmediato Territorial, con los cuales se habilitó la comercialización de manera ambulante, lo que hasta ahora estaba restringido.

De otra parte, resulta imperativo hacer referencia a las prácticas de juego ilegal, que han venido en aumento progresivamente en los últimos años, a lo que se sumó que finalizando el 2022 se autorizó por Coljuegos que en los contratos de juegos online se pudieran ofrecer juegos de premio inmediato, que trajo consigo la proliferación del juego Keno, en gran medida sin permiso legal. Esta decisión fue corregida casi un año después, con la expedición del Acuerdo 06 de 2023 por Coljuegos.

Los desafíos a los que nos venimos enfrentando y que se observan más retadores en este año que ya avanza, y que se derivan del entorno político y socioeconómico del país, comprometen nuestro liderazgo y sabiduría para tomar las mejores y más equitativas decisiones. Algunos de tales desafíos están compuestos de una parte, por la necesidad de optimizar los procesos y la

operación, para reducir el impacto en gastos y costos, producto de los altos niveles de inflación en las dos anualidades que pasaron, y de otra por la creatividad y versatilidad que tengamos para ser más efectivos en el portafolio que presentemos al mercado, de cara a mitigar la ralentización del crecimiento en los ingresos.

La confianza en nuestras capacidades, junto con la visión de desarrollo sostenido de la Organización, viene siendo expresada con promisorios proyectos de inversión, uno de los cuales está dado por la adquisición, a través de Corredor Empresarial, de la única operación de juegos online legalmente autorizada en Paraguay, en la que tendremos a futuro un 8,31% de participación con USD 6.9 millones de inversión. Capitalizamos Powwi con \$4 mil millones, para buscar su fortalecimiento como estratégico instrumento financiero que amplíe las capacidades requeridas en lo digital, a las que se suman los desembolsos para el desarrollo del nuevo Core Transaccional (\$7,7 mil millones) y la adquisición de terminales para los puntos de venta (\$6,7 mil millones), proyectos todos que conseguirán hacernos más competitivos y

eficientes.

Cada uno de los elementos que pueden impactar la dinámica de nuestra Organización, vienen siendo responsablemente analizados, y sobre ellos se están planteando alternativas de gestión para asegurar las tendencias de crecimiento, productividad y eficiencia requeridos para asegurar la sostenibilidad en el largo plazo.

El compromiso de la administración y de la Junta Directiva en esta dirección, es claro e indeclinable, seguros de conseguir siempre, los mejores resultados para nuestra Empresa.

## **Jaime Esparza Rhénals**

Presidente de la Junta Directiva





# Gestión Comercial

(GRI 201), (201-2), (201-3)

gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADORES NACIONALES  
DE JUEGOS

Principal benefactor

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**

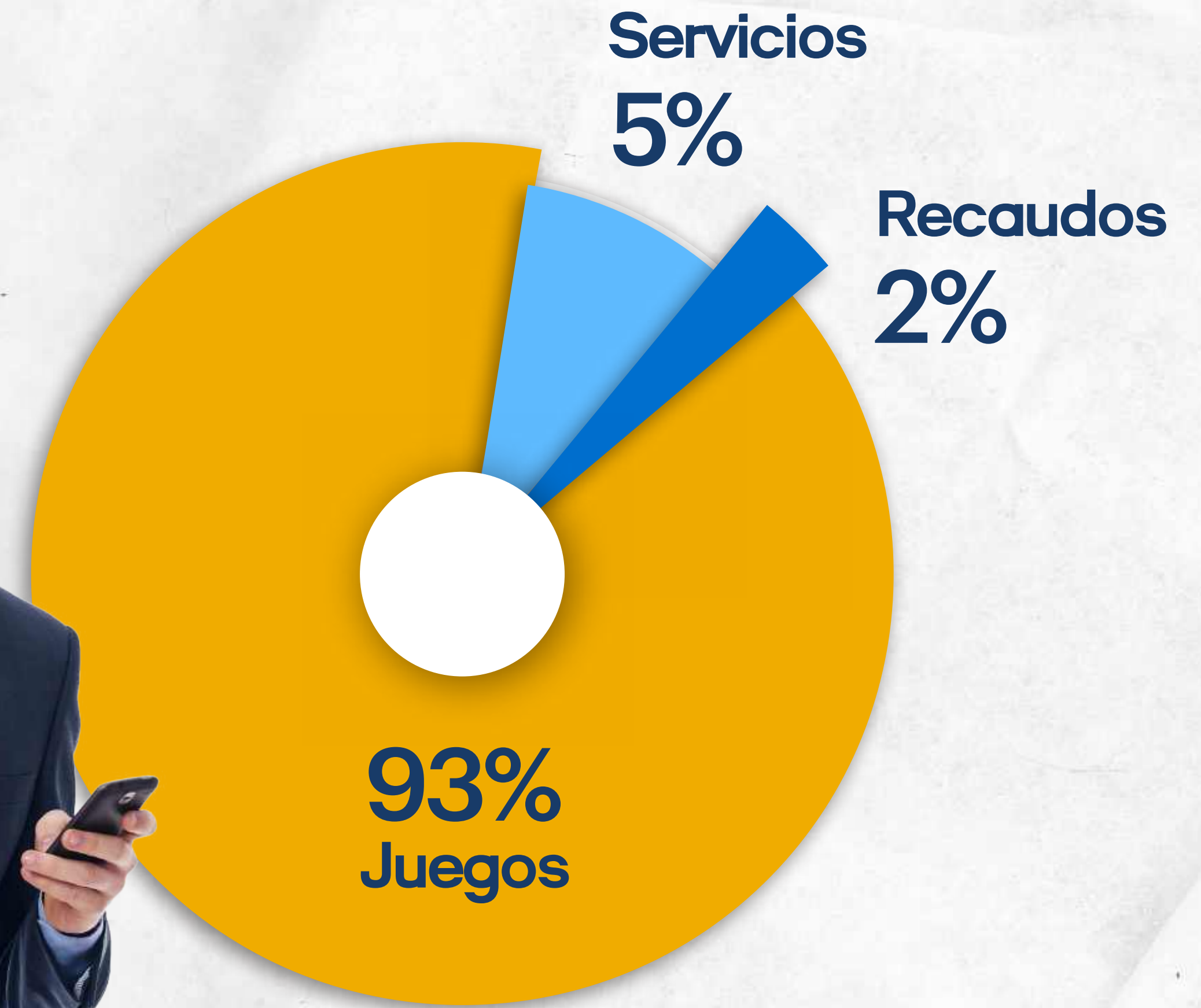


# Transacciones

## Año 2023

Juegos	<b>374.919.531</b>
Servicios	<b>20.789.411</b>
Recaudos	<b>9.330.365</b>

Total Transacciones  
**405.039.307**





# Dinero Transado

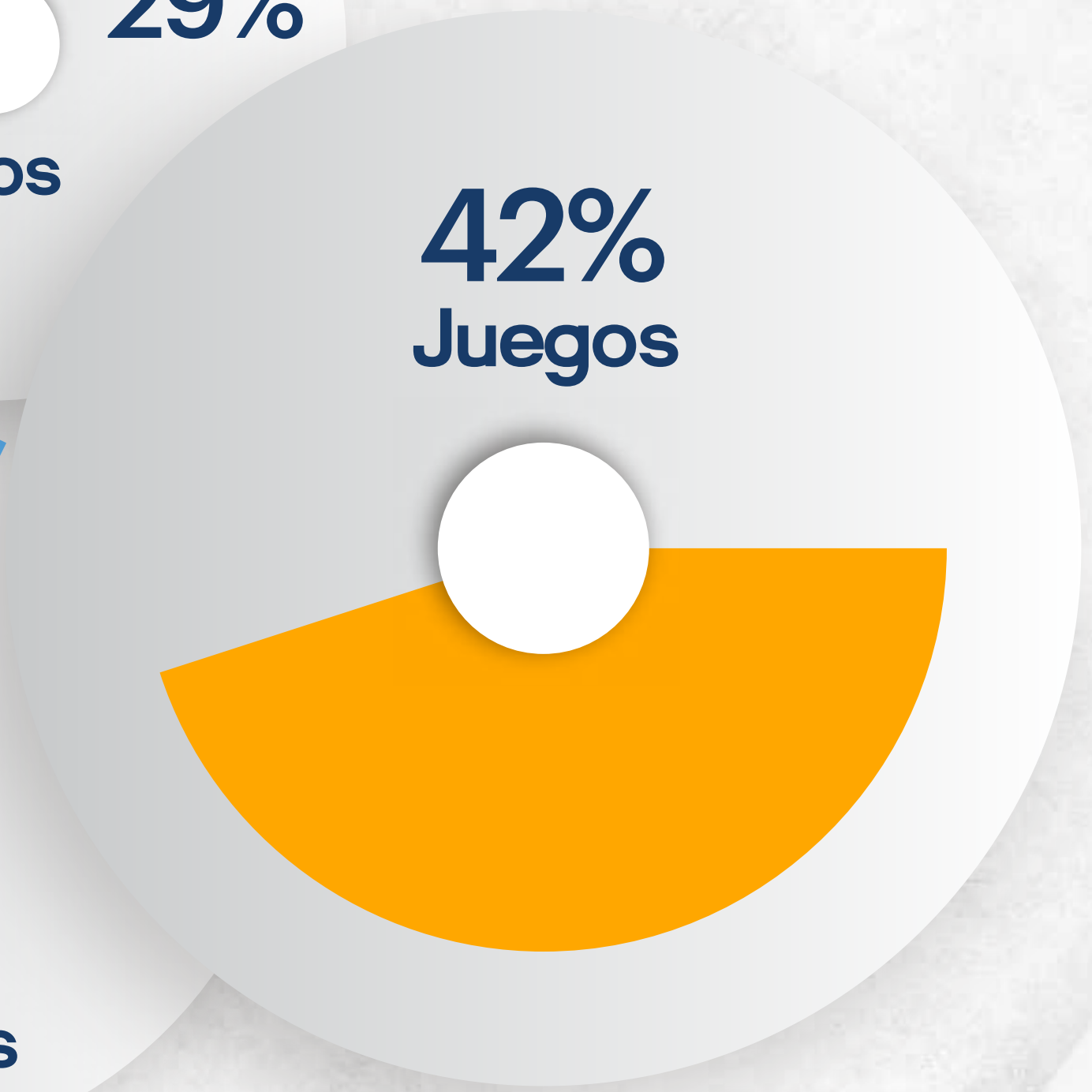
## Año 2023

	Juegos	<b>\$1.656.710.996.966</b>
	Servicios	<b>\$1.141.185.909.576</b>
	Recaudos	<b>\$1.178.410.208.789</b>

Total Dinero Transado

# \$3.976.307.115.331

Para estas cifras los juegos se manejan incluyendo IVA, en los productos que aplique.





# Ingresos

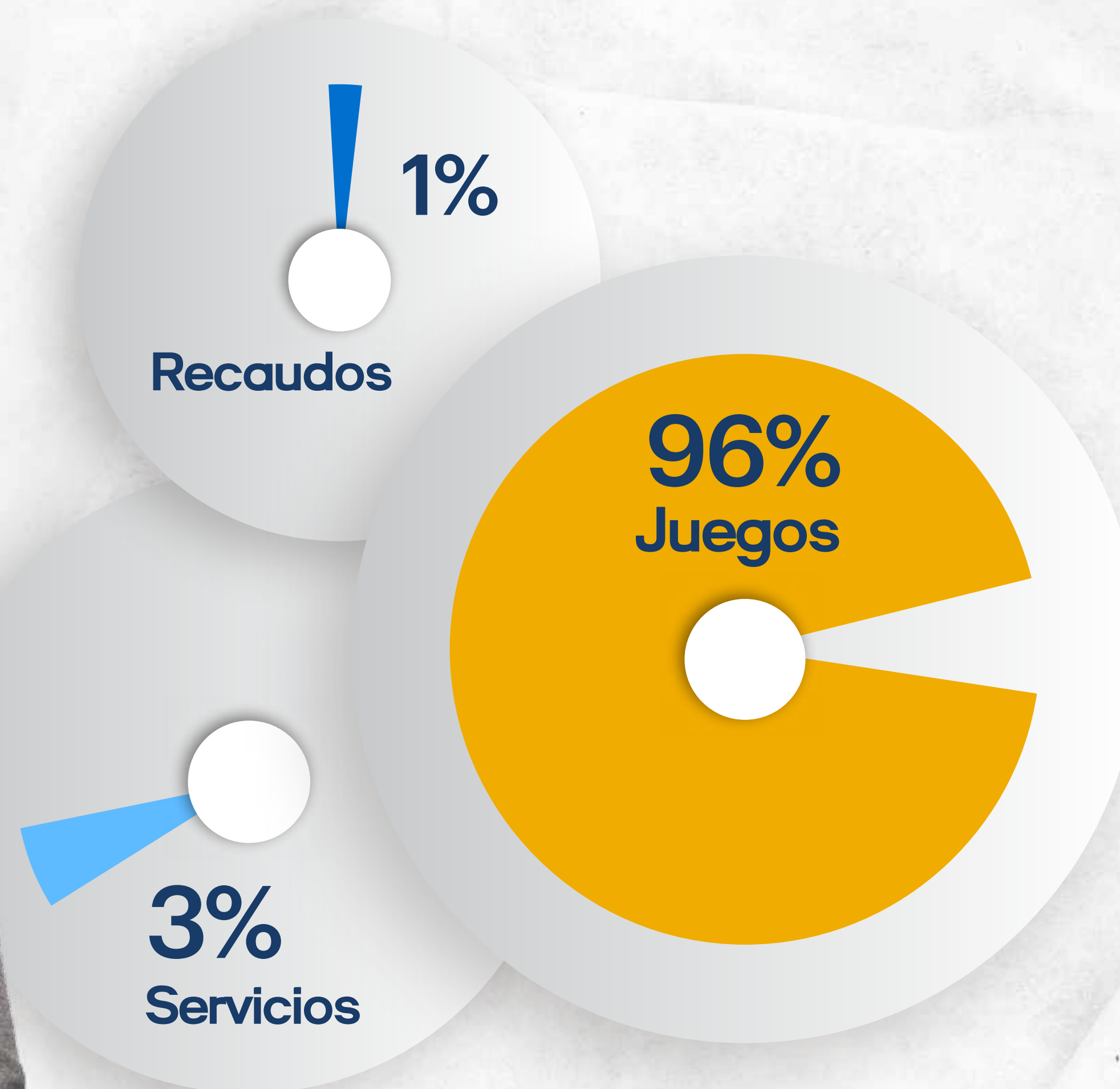
## Año 2023

Juegos	\$774.459.817.872
Servicios	\$25.074.246.375
Recaudos	\$6.368.686.796

Total Ingresos

### \$805.902.751.043

\*Esta cifra incluye el valor de los contratos de colaboración que corresponde a \$1.609.193.123.838.





# Ingresos Compañía

## 2022 vs 2023

**Crecimiento:**

**\$ 53.872.621.033**

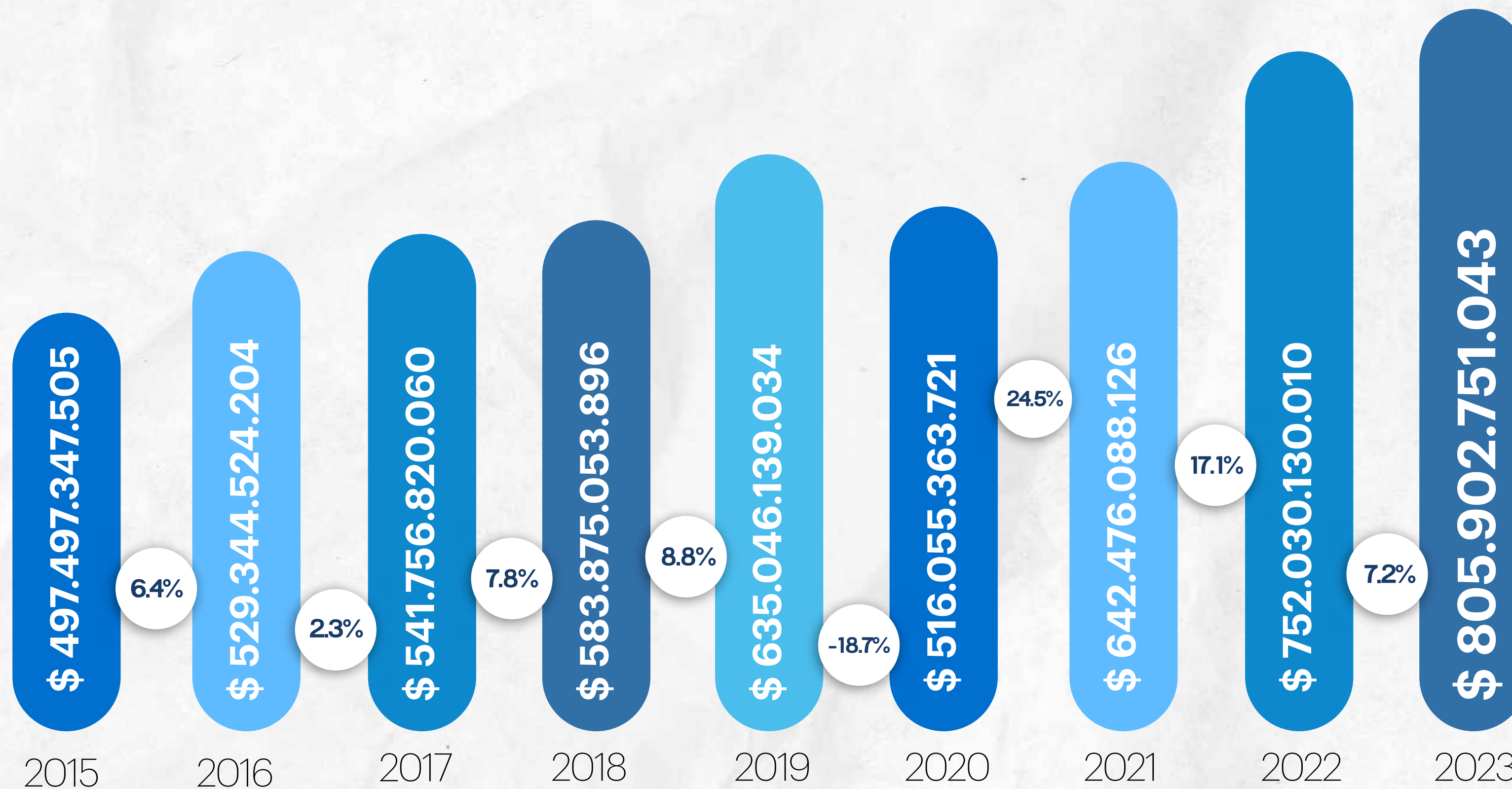
Variación 2022 - 2023

**7.2%**





# Comportamiento **Ingresos Anuales**





# Comportamiento **Ingresos**

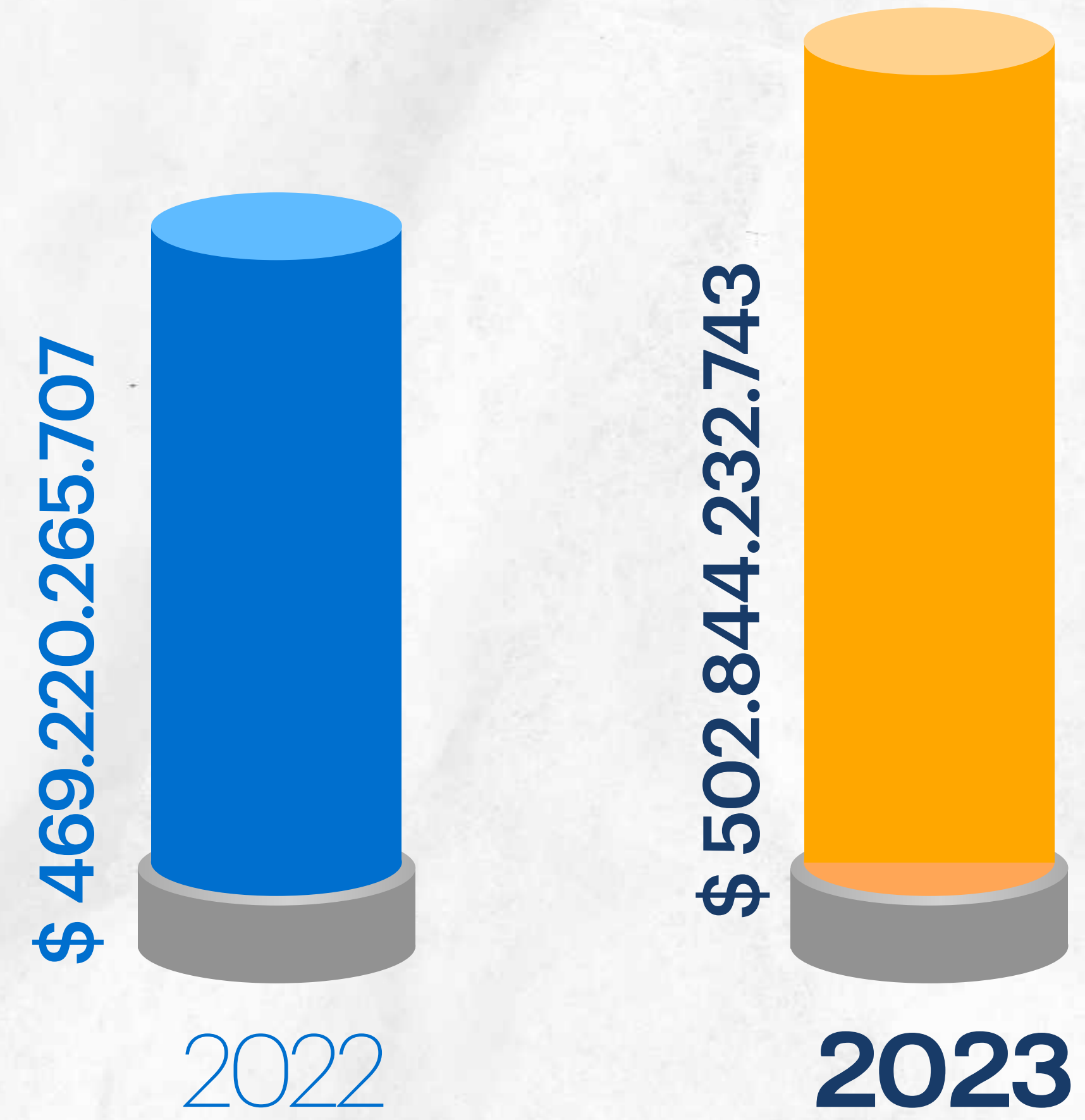


**Crecimiento**

**7.2%**

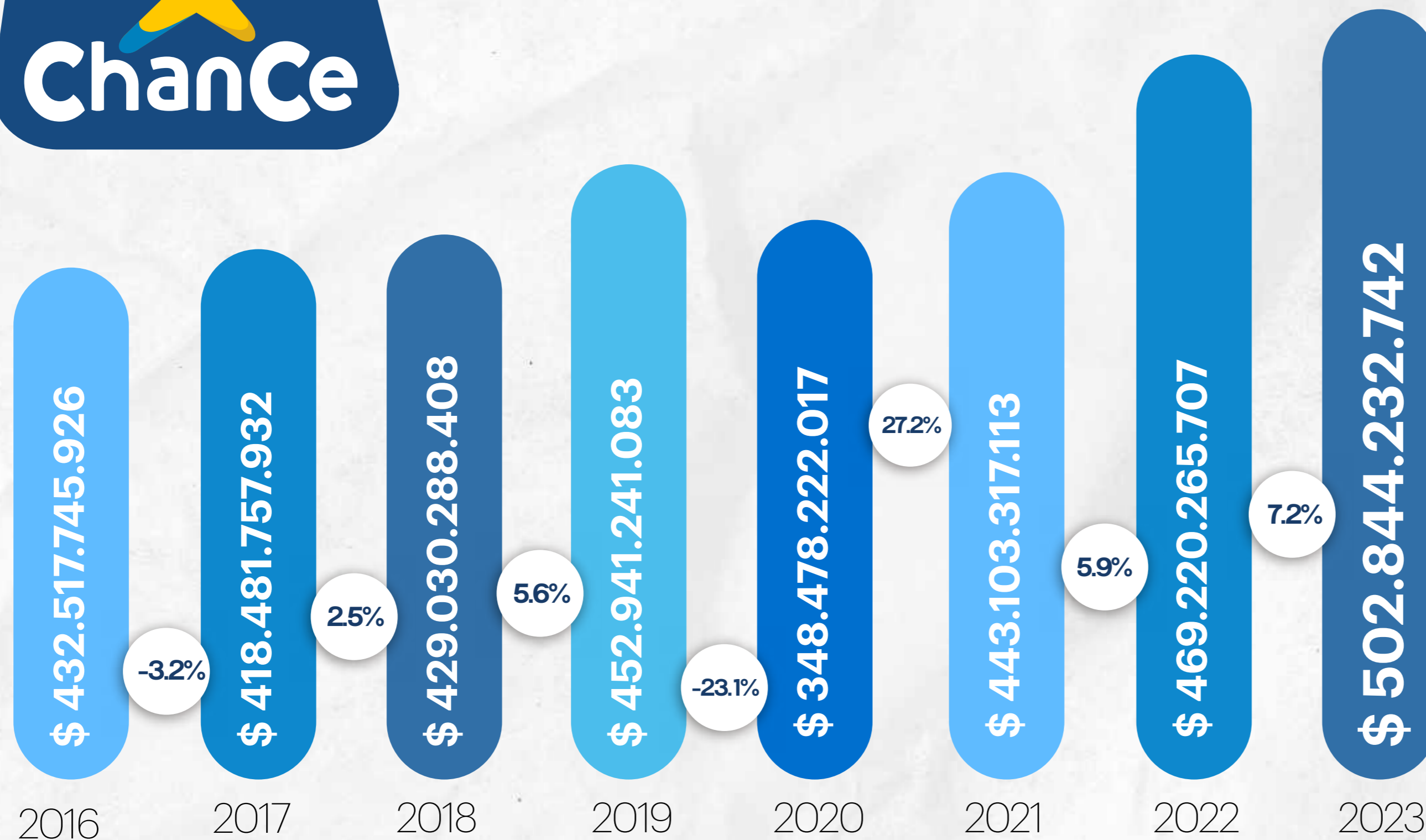
Variación 2022 vs 2023  
**\$ 33.623.967.036**

Cumplimiento  
del presupuesto **94.8%**





# Comportamiento **Ingresos Anuales**





# Comportamiento Ingresos y Ventas



Crecimiento  
ventas

8.6%

Variación 2022 vs 2023  
\$ 17.045.571.597

Cumplimiento  
del presupuesto **98.1%**

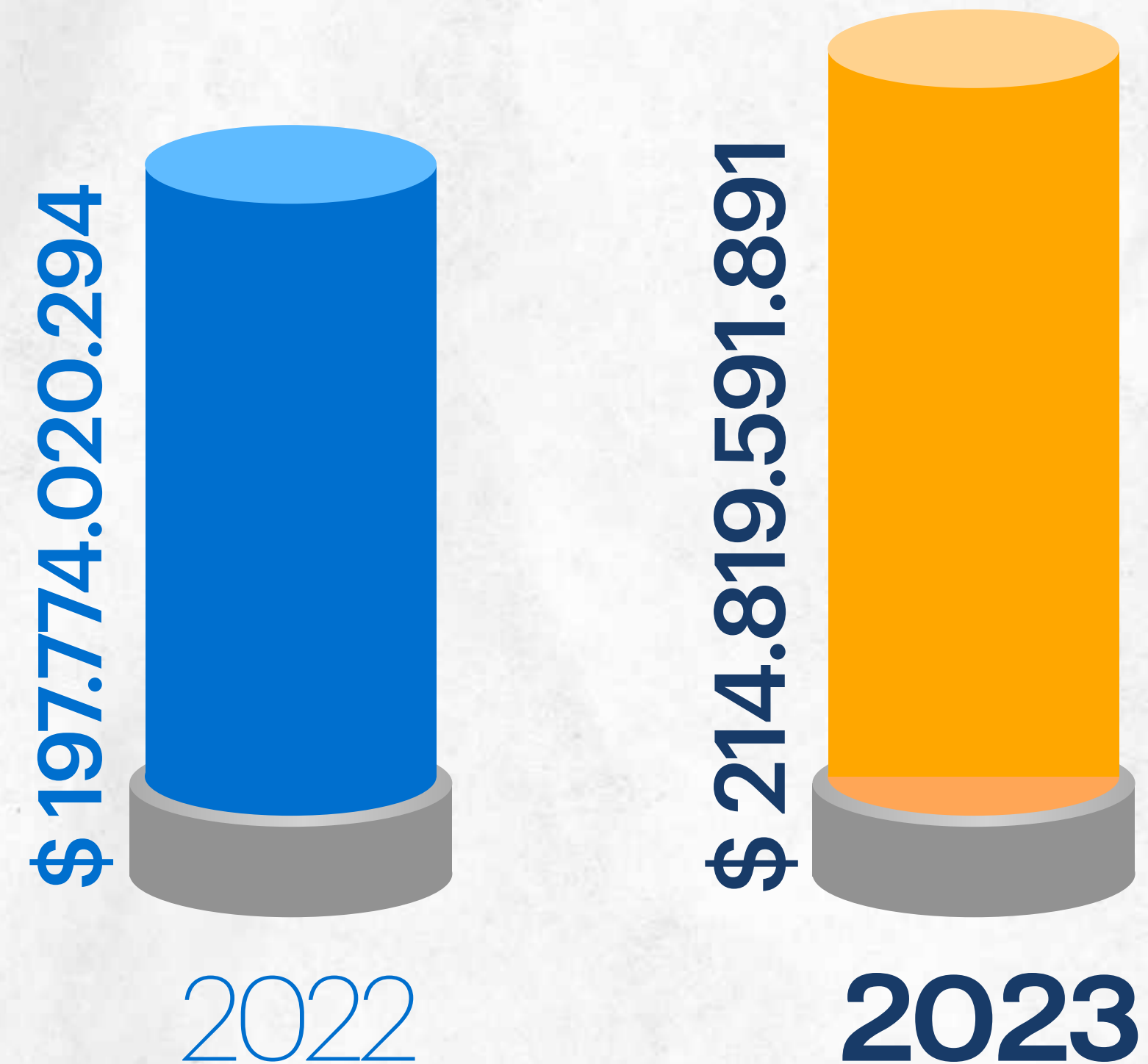
Crecimiento  
ingresos

4.9%

Variación 2022 vs 2023  
\$ 2.711.424.218  
Ingresos totales: \$ 58.166.933.284

Cumplimiento  
del presupuesto **92.8%**

## Ventas





# Comportamiento Ingresos y Ventas



Crecimiento  
ventas

15.8%

Variación 2022 vs 2023  
\$ 8.205.328.908

Cumplimiento  
del presupuesto 58.2%

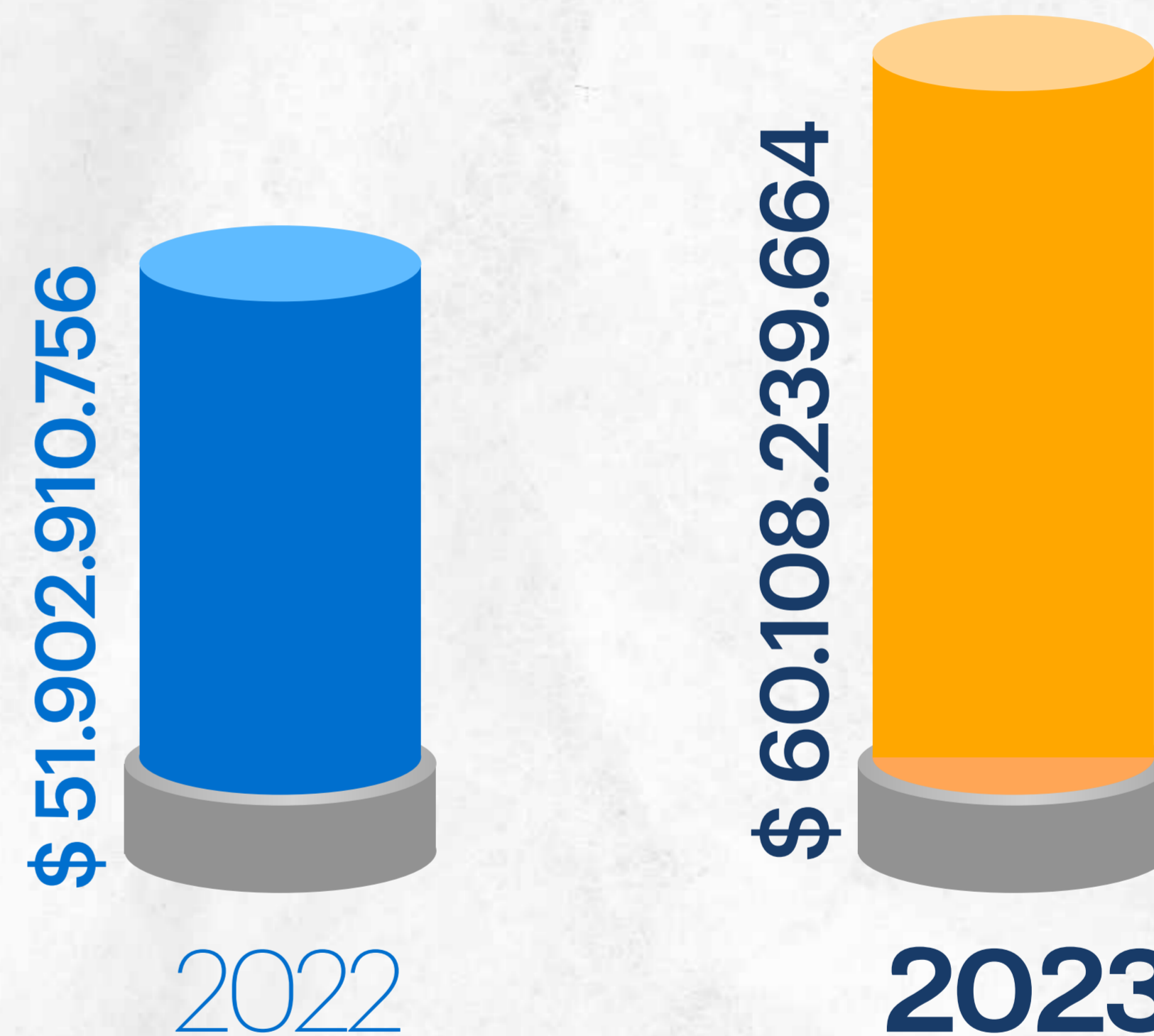
Crecimiento  
ingresos

52.9%

Variación 2022 vs 2023  
\$ 2.109.654.278  
Ingresos totales: \$ 6.100.494.253

Cumplimiento  
del presupuesto 59%

## Ventas





# Comportamiento **Ingresos**

# GIROS



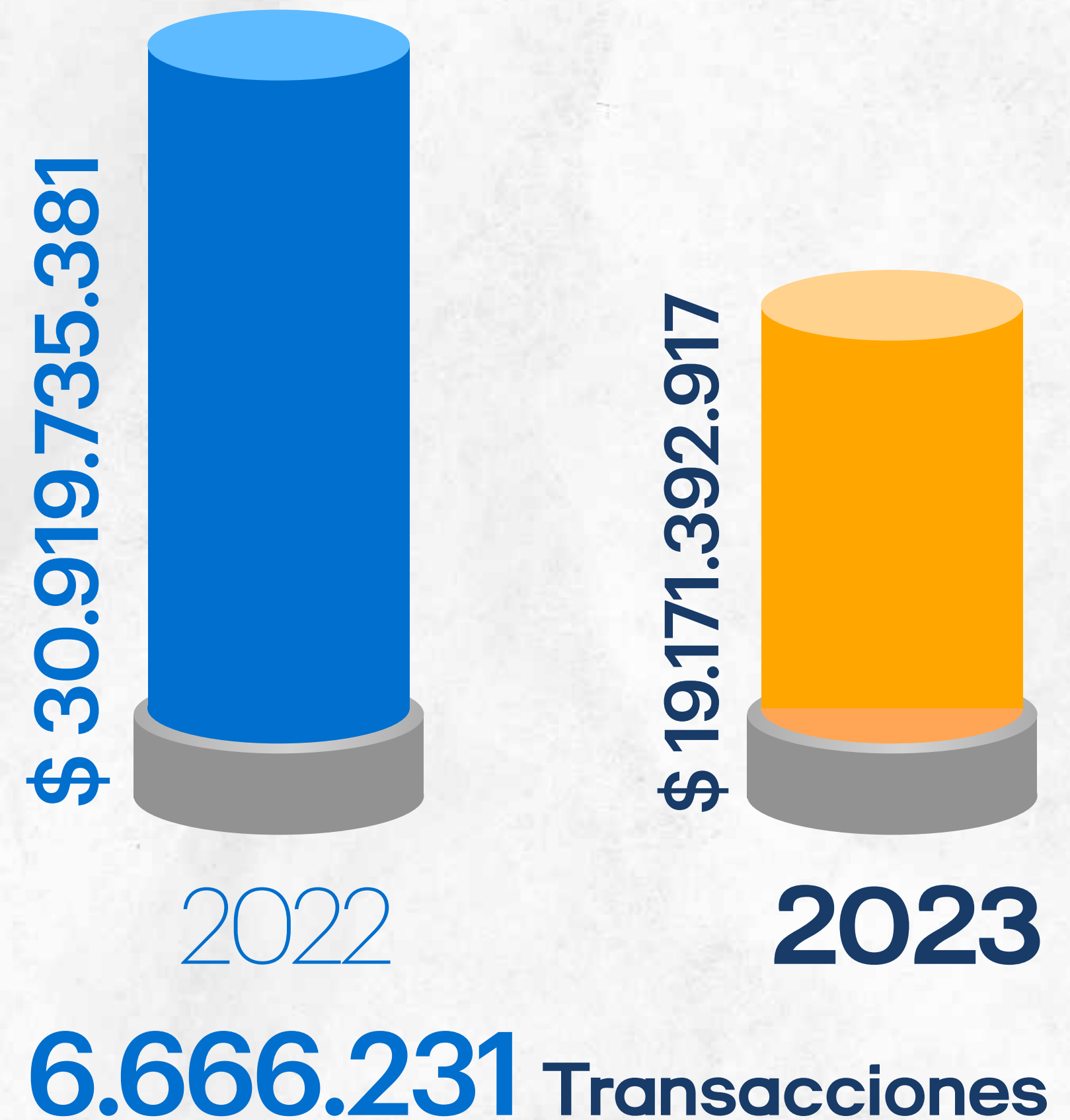
**Crecimiento**

# -38%

Variación 2022 vs 2023

**\$ - 11.748.342.464**

Cumplimiento  
del presupuesto **71.5%**





# Comportamiento Ingresos y Ventas



## Recargas

Crecimiento  
ventas

**-10.2%**

Variación 2022 vs 2023  
\$ -9.653.916.982

Cumplimiento  
del presupuesto **103.4%**

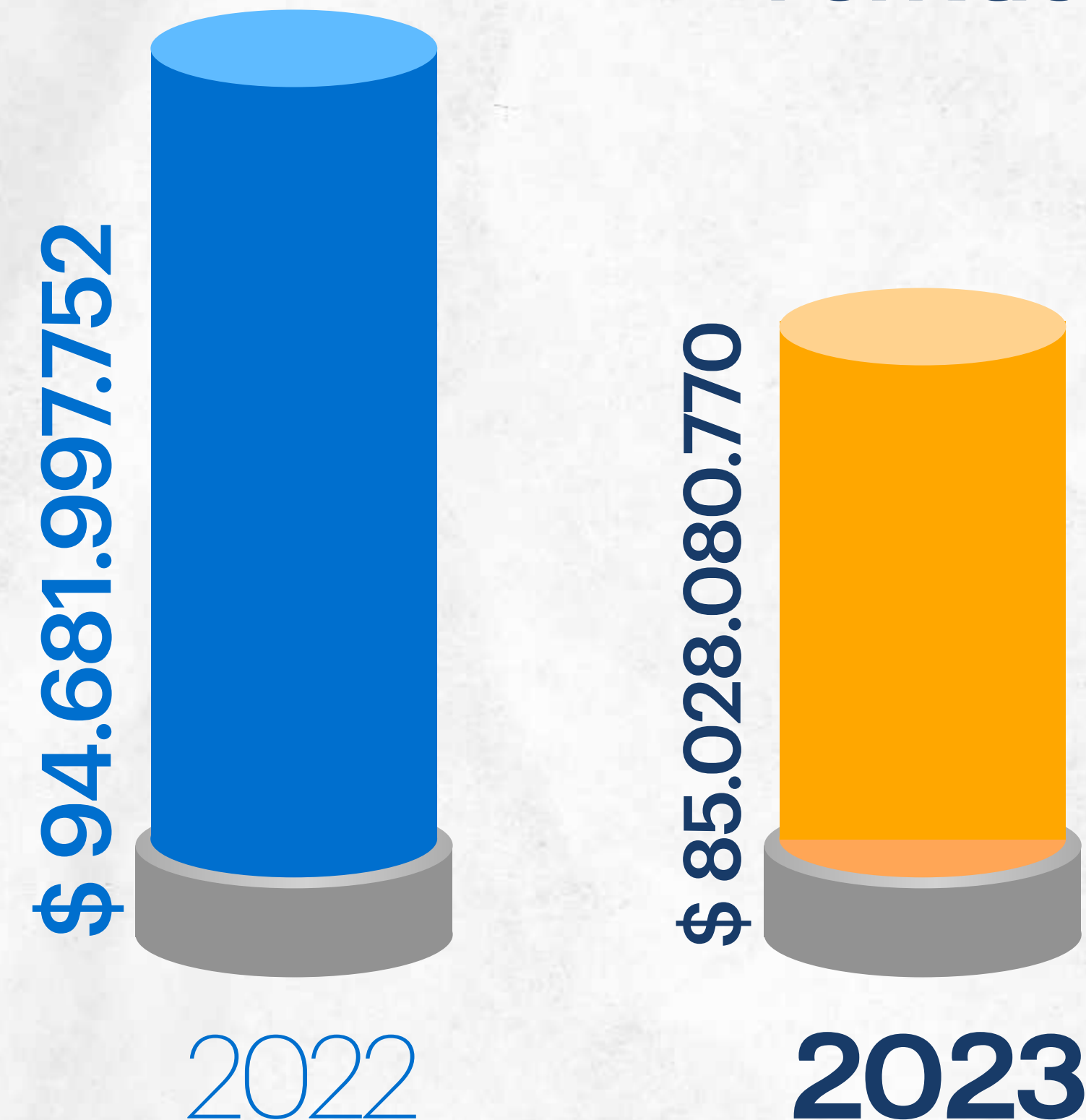
Crecimiento  
ingresos

**-12.8%**

Variación 2022 vs 2023  
\$ -866.909.381  
Ingresos totales: \$ 5.902.853.458

Cumplimiento  
del presupuesto **91.3%**

## Ventas





# Comportamiento **Ingresos**

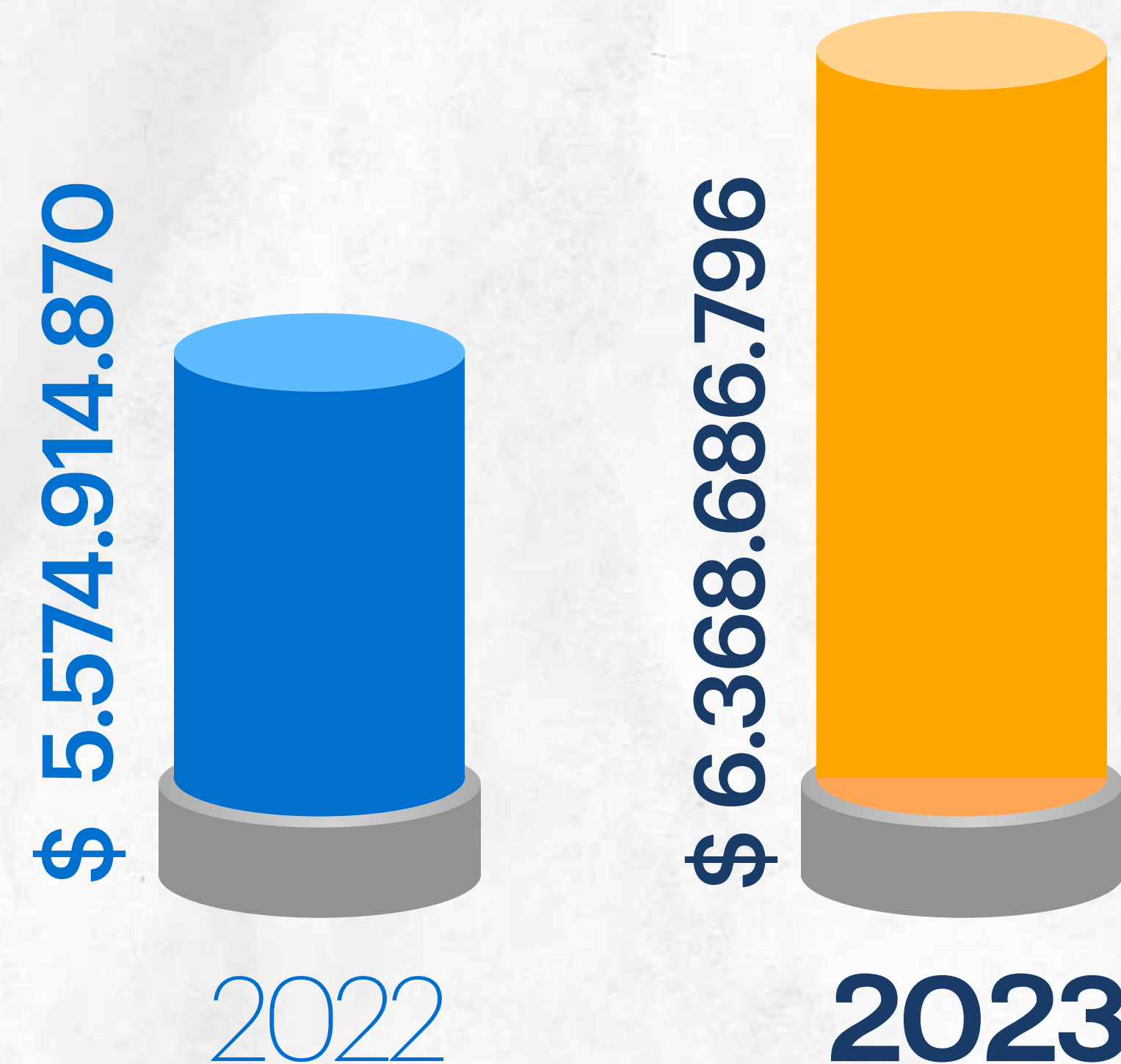
## **\$** Recaudos

**Crecimiento**

# 14.2%

Variación 2022 vs 2023  
**\$ 793.771.925**

Cumplimiento  
del presupuesto **101.7%**





# Comportamiento **Ingresos**

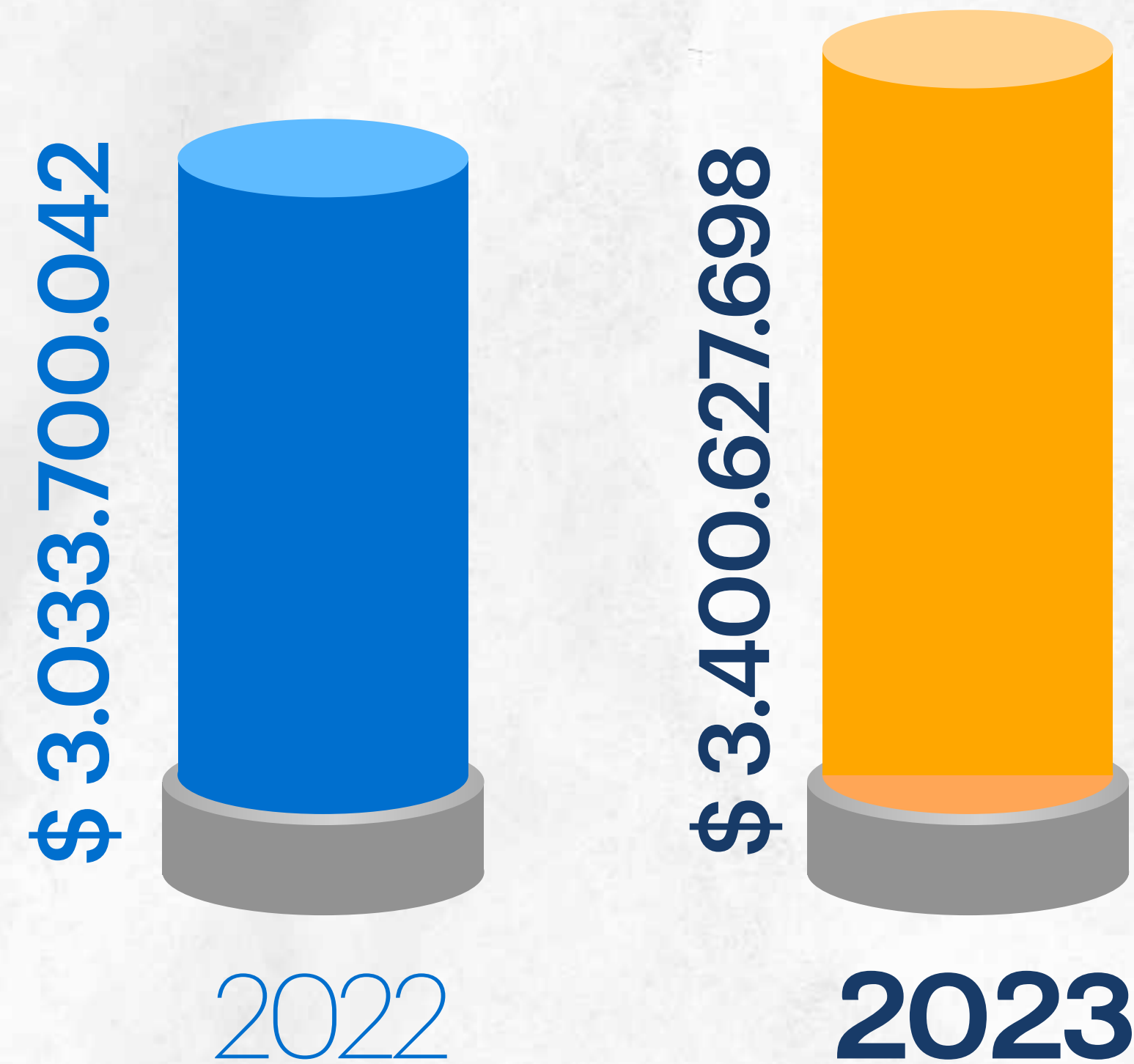


**Crecimiento**

# 12.1%

Variación 2022 vs 2023  
\$ 366.927.656

Cumplimiento  
del presupuesto **104.5%**





# Comportamiento Ingresos



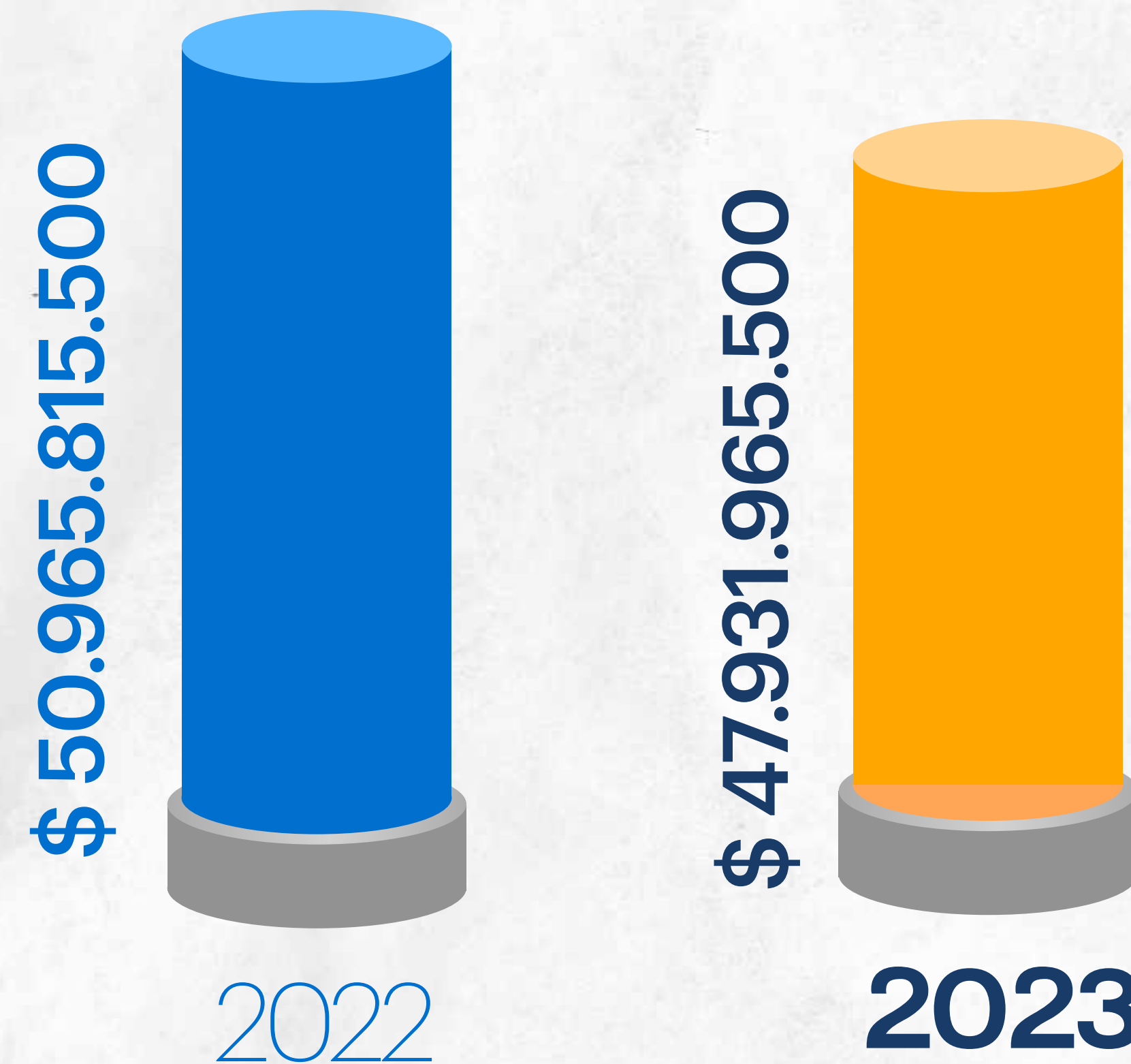
Crecimiento

**-6%**

Variación 2022 vs 2023

**\$ -3.033.850.000**

Cumplimiento  
del presupuesto **57.1%**





# Comportamiento Ingresos y Ventas



Crecimiento  
ventas

15.6%

Variación 2022 vs 2023  
\$ 14.758.311.000

Cumplimiento  
del presupuesto 102.2%

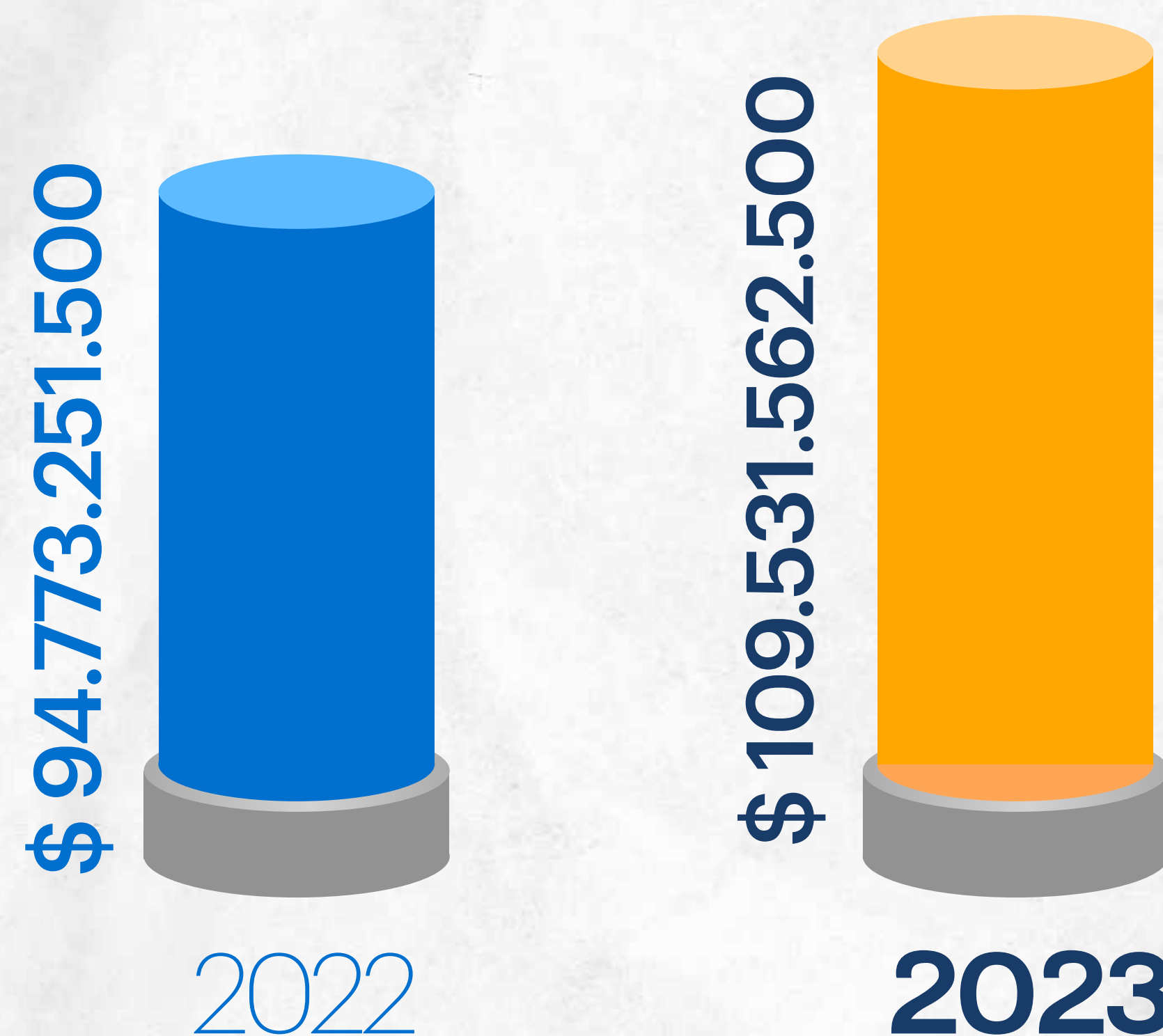
Crecimiento  
ingresos

15.3%

Variación 2022 vs 2023  
\$ 3.627.363.740  
Ingresos totales: \$ 27.378.276.875

Cumplimiento  
del presupuesto 100.7%

## Ventas





# Comportamiento **Ingresos**



**Crecimiento**

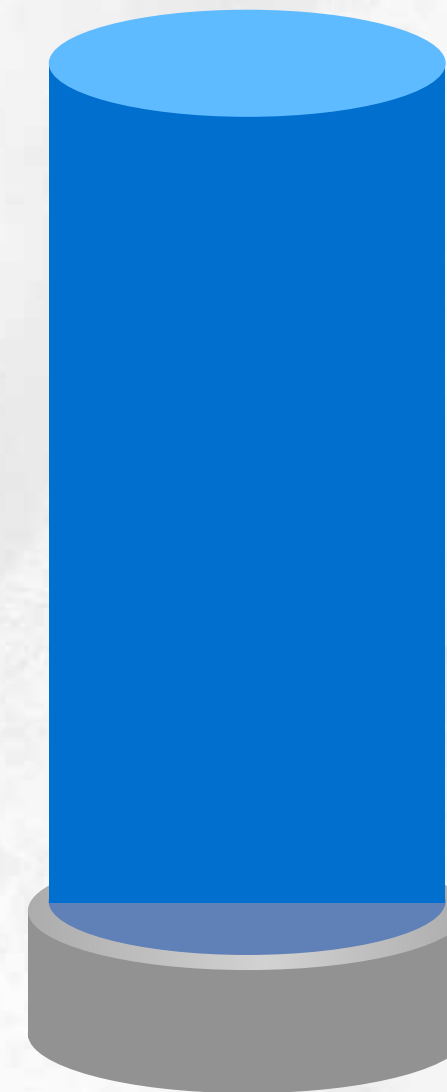
# 26.4%

Variación 2022 vs 2023

**\$ 26.858.586.462**

Cumplimiento  
del presupuesto **90.7%**

**\$ 101.778.701.058**



2022

**\$ 128.637.287.520**



2023



# Top 5 de Productos

Participación Ingresos Portafolio

1		\$502.844.232.743	62.40%
2	 Apuéstale a tu pasión	\$128.637.287.520	15.96%
3		\$58.166.933.284	7.22%
4		\$47.931.965.500	5.95%
5		\$27.378.276.875	3.40%



gelsa  somos  
**todos**

GRUP

**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**

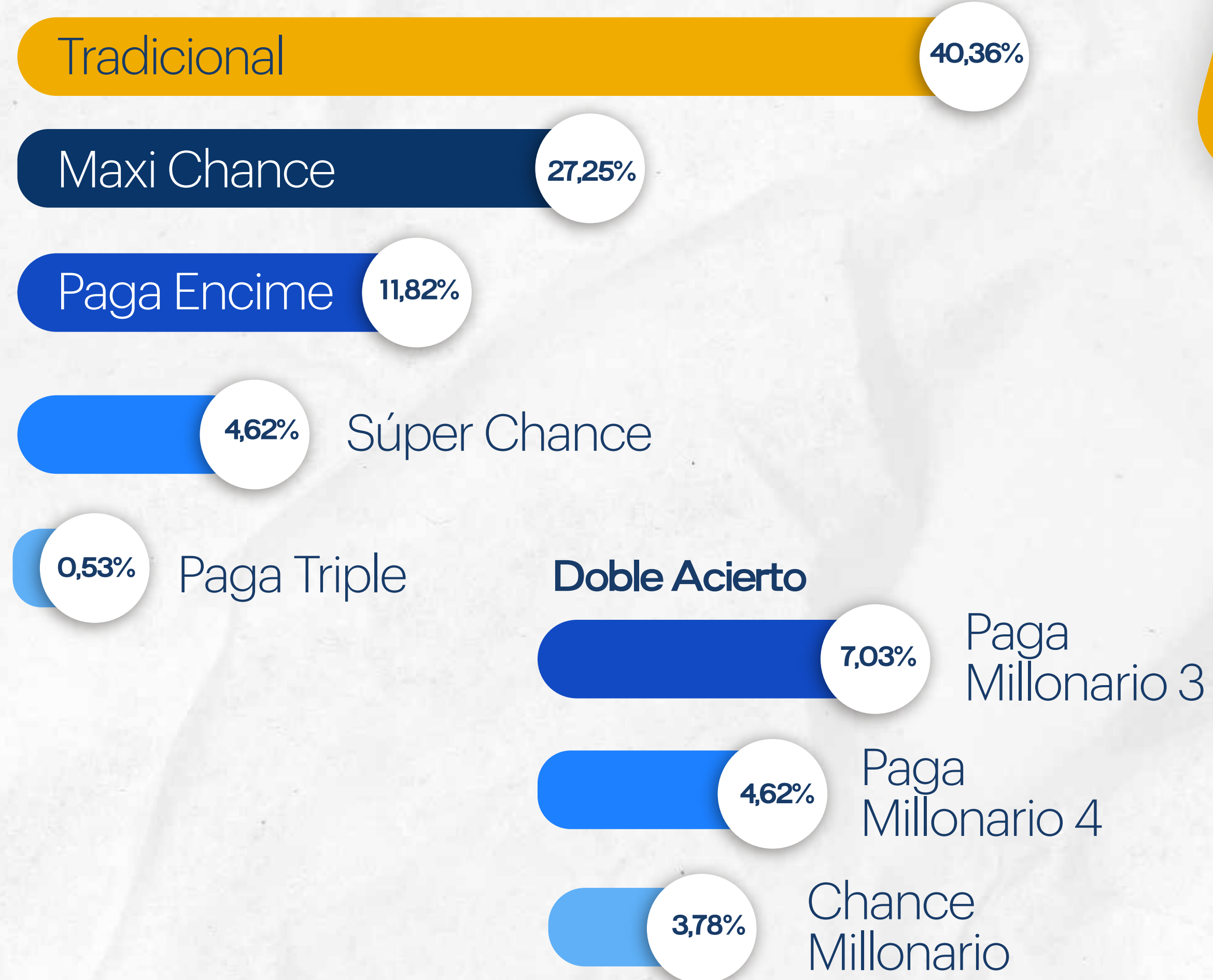
Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



# Chance con sus incentivos **con cobro y sin cobro**

## Participación del Chance





## Chance con sus incentivos **con cobro y sin cobro**

GRI (2-6)

### Novedades 2023

#### Paga **Encime**

En mayo de 2023, lanzamos una nueva modalidad de Chance, bajo el modelo de incentivo sin cobro, con el nombre: **Paga Encime**, alcanzando más de **\$59 mil millones** en ventas, con una participación del **11,82%**. Esta modalidad brinda un incentivo del 50% del valor apostado, antes de IVA, ampliando los beneficios para el apostador y promoviendo el juego legal.



#### Paga **Triple**

Este incentivo con cobro, inició su comercialización el 27 de julio de 2023, y ha aportado **más de \$2 mil millones en ingresos**. Esta nueva modalidad de Chance le brinda mayores oportunidades a los clientes, pagando con todos los aciertos 60 mil veces por cada peso apostado. Los jugadores tiene 12 opciones de ganar con una sola apuesta.







Para la Asociación Raspa Todo, uno de los principales logros del 2023 fue ejecutar al 100% la venta de los tiquetes emitidos en el segundo plan de emisiones, conformado por ocho mecánicas de juego, dando cumplimiento al plan de premios establecido por la norma, correspondiente al 58%. De otro lado, con el acompañamiento del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar - CNJSA, se realizó el lanzamiento del tercer plan de emisiones conformado por doce mecánicas de juego; dando cumplimiento a lo establecido en el acuerdo 572 de 2021, el cual reglamenta la operación del incentivo con cobro de premio inmediato. Sin duda, el dinamismo y la credibilidad del juego han sido claves para asegurar la acogida de estas mecánicas que premian al instante a millones de ganadores.

### Integrantes de la Asociación Raspa Todo:

La comercialización del tercer plan de emisiones inició en enero de 2023, a través de los diferentes canales: Tienda a Tienda - TAT, Puntos de Venta y Colocadores Dependientes e Independientes de Bogotá y Cundinamarca, y con nuestros asociados: JER Amazonas, JER Boyacá, SuRED Putumayo y Alianza Empresarial del Cauca - Acertemos. Así mismo, se continuó con la comercialización de los juegos correspondientes al segundo plan de emisiones durante el primer semestre del año.



Boyacá, Amazonas  
y Putumayo



Bogotá y  
Cundinamarca



Cauca

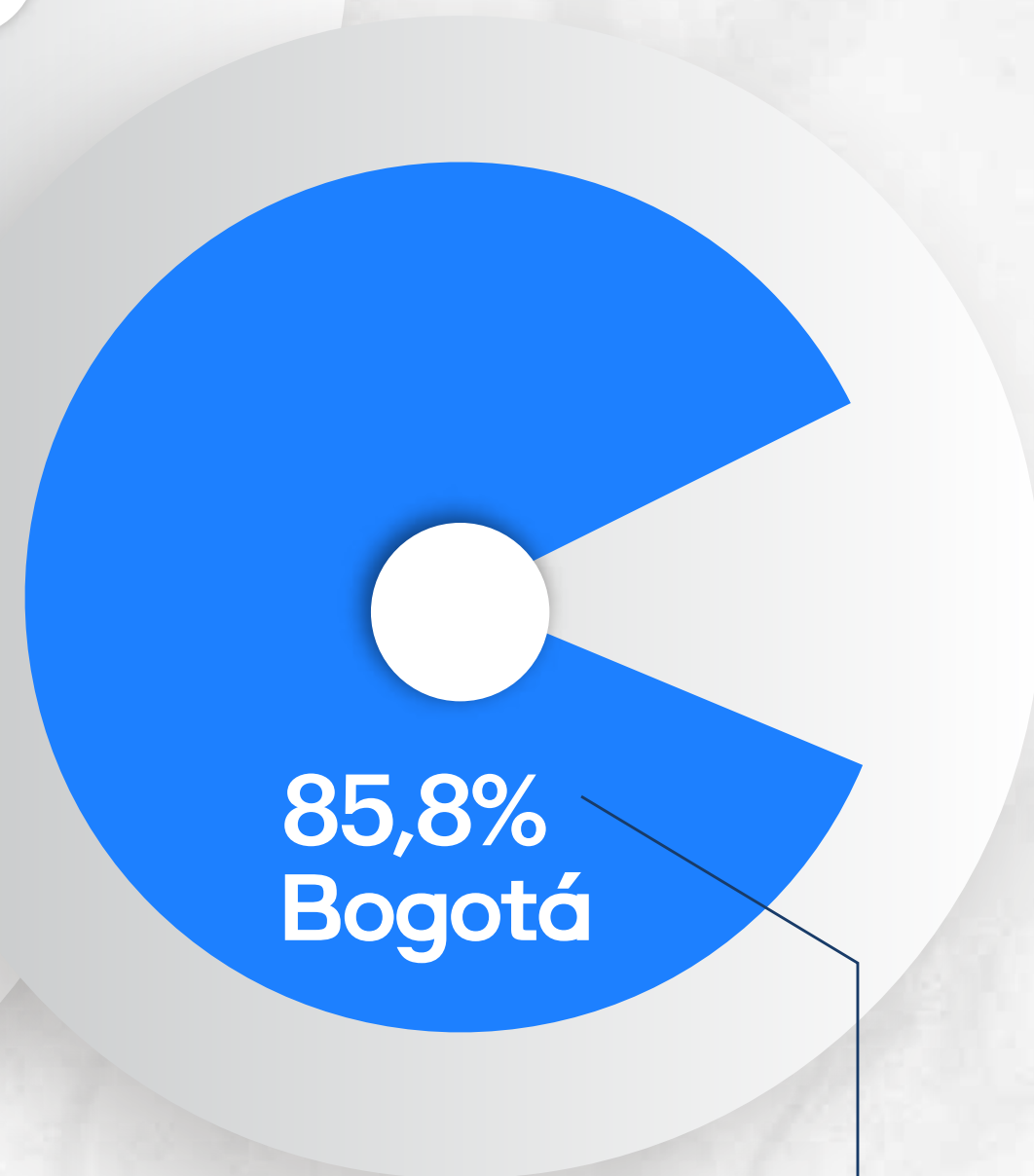
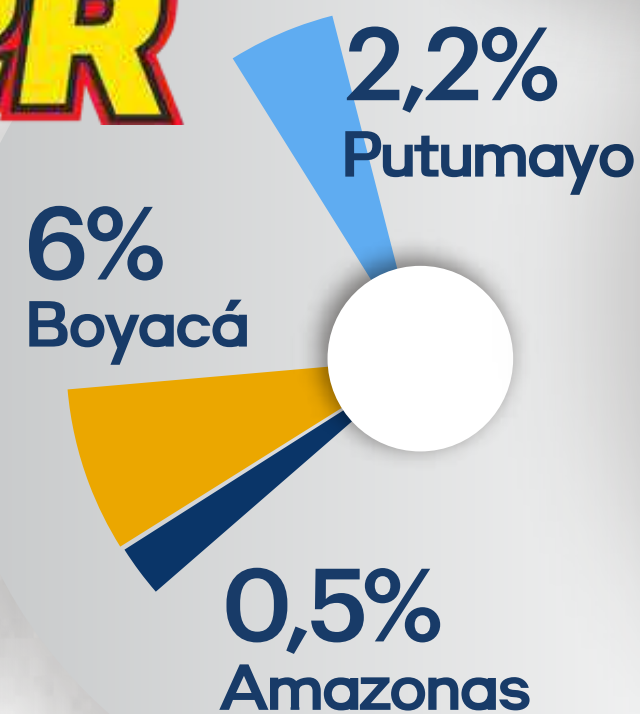
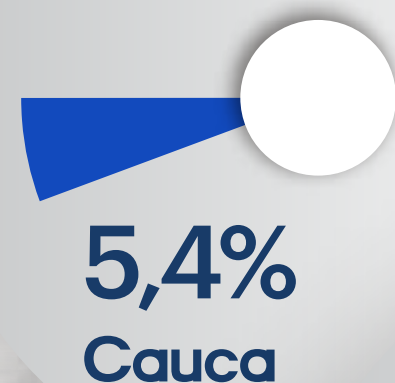






Participación:

★ ACERTEMOS



gelsa somos  
**todos**

**gelsa** ★  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**Venta**



Cartones Vendidos  
**15.265.773**



Valor Venta  
**\$ 55.591.956.500**

**Premios Entregados**



Ganadores  
**3.850.282**



Valor Premios Entregados  
**\$ 31.118.752.500**



## Tercer Plan de Emisión:





# Tercer Plan de Emisión:





## Logros

En el primer semestre del 2023 **se comercializaron exitosamente todos los tiquetes emitidos para el segundo plan de emisiones.** Conforme a la aceptación que ha tenido el producto, se trabajaron nuevas mecánicas para que el público apostador tenga mayores oportunidades de ganar. De acuerdo con los estudios generados y las necesidades del mercado, se realizó el lanzamiento del tercer plan de emisiones, con doce nuevas mecánicas de juego, **con una impresión de 2.997.000 cartones por juego, para un total de 35.964.000 cartones.**

**Se realizaron capacitaciones 360° a la fuerza comercial,** con las nuevas mecánicas de juego, afianzando los conocimientos requeridos en materia de plan de premios, modalidades, mecánicas y servicio al cliente. Contamos con una plataforma tecnológica alineada con la rigurosidad y cumplimiento de los parámetros requeridos para el incentivo con cobro de premio inmediato.

Este producto es generador de recursos para la salud de los colombianos, correspondiente al 12% de la venta total registrada, **transfiriendo a este importante sector más de \$6.600 millones en el 2023.**

Desde las diferentes redes que conforman la Asociación Raspa Todo se entregaron más de **\$30.000 millones en premios durante el 2023.**

Anualmente aportamos  
**+ de \$6.600 millones**

a la salud de los colombianos.



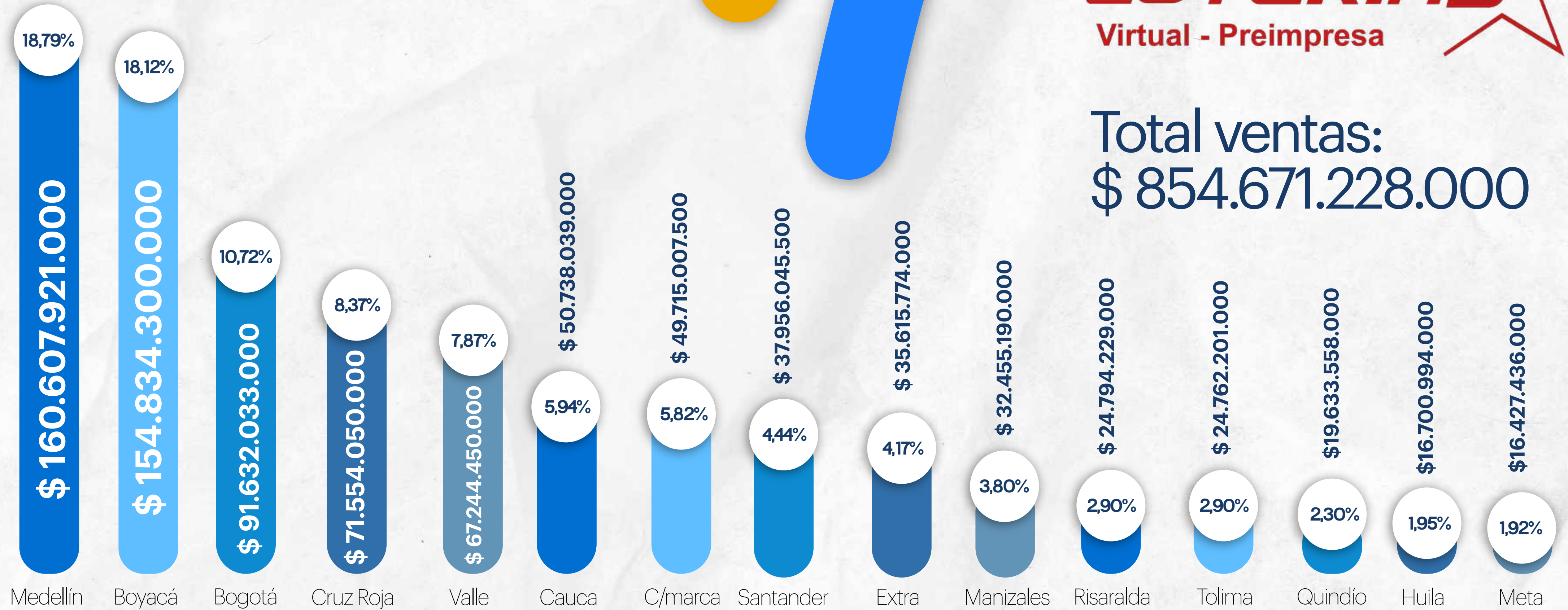
**CÓMPRALO, RÁSPALO  
Y PODRÁS GANAR MILLONES  
AL INSTANTE EN**



# Ranking Loterías en el País



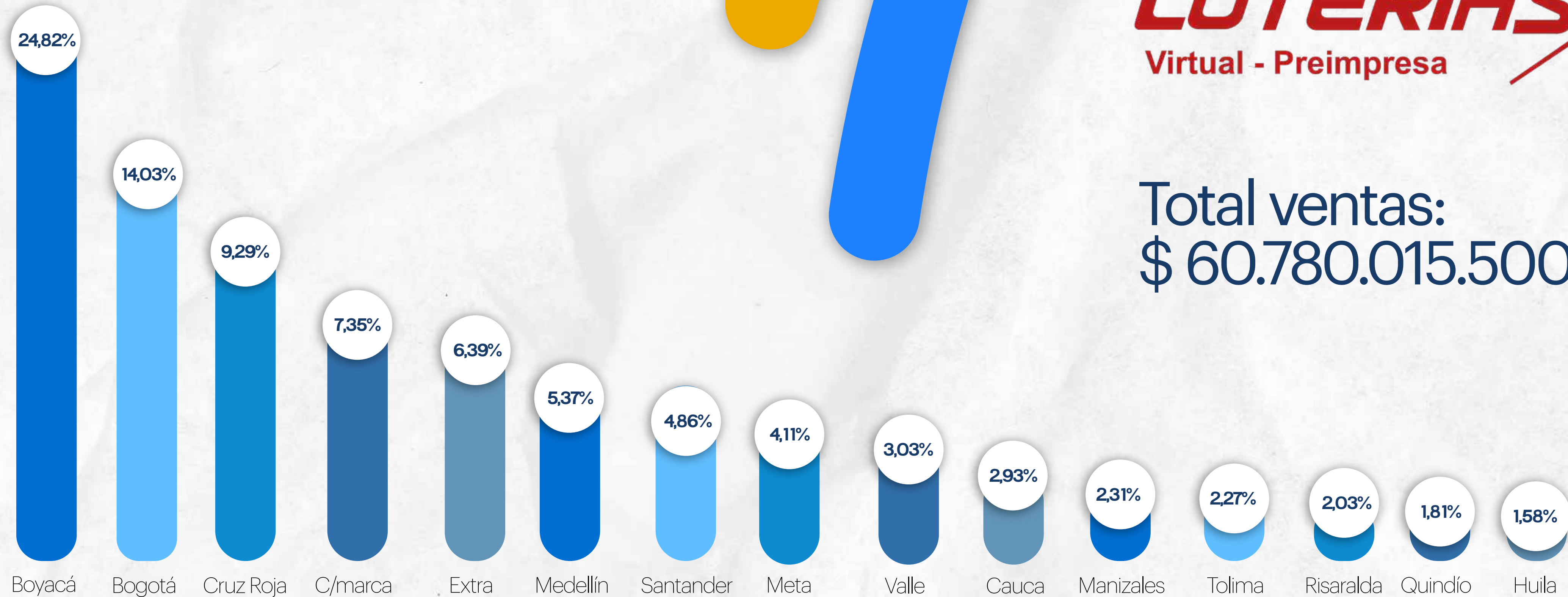
Total ventas:  
\$ 854.671.228.000





## Ranking Loterías **en Paga Todo**

En 2023 se obtuvo un crecimiento del **15,6%** comparado con 2022



Total ventas:  
\$ 60.780.015.500

Las Loterías de Boyacá, Bogotá, Cruz Roja y Cundinamarca, representaron el 55,49% de la venta general de la Compañía, equivalente a más de \$60 mil millones.





## Participación Nacional

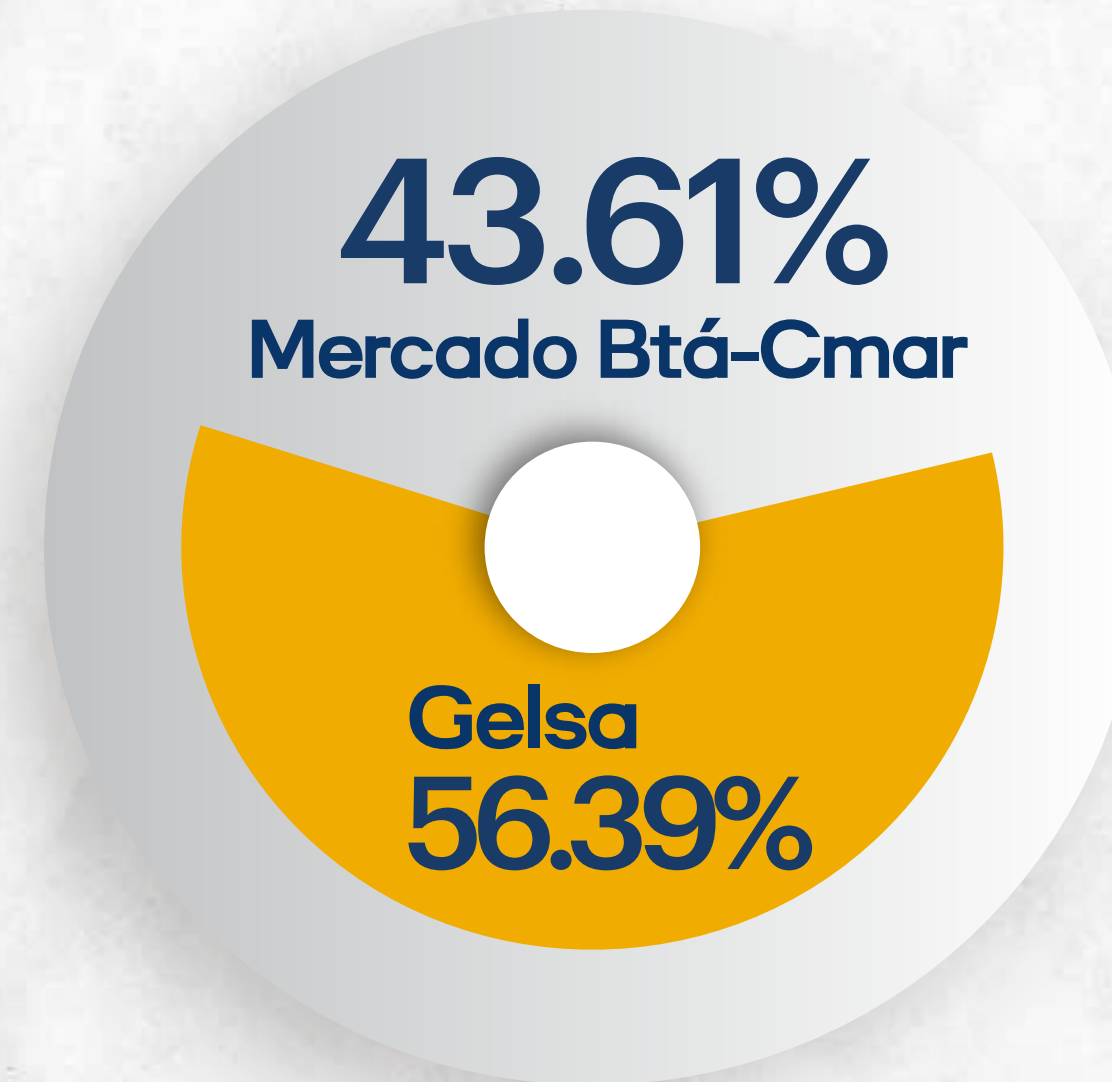
Gelsa★  
12.82%



En 2023, en el periodo de enero a diciembre, el mercado nacional generó ventas por un valor de **\$854 mil millones**, en los que la Compañía y sus aliados participan en un **12,82%**, equivalente a más de **\$109 mil millones**.

## Mercado Btá - Cmar

43.61%  
Mercado Btá-Cmar



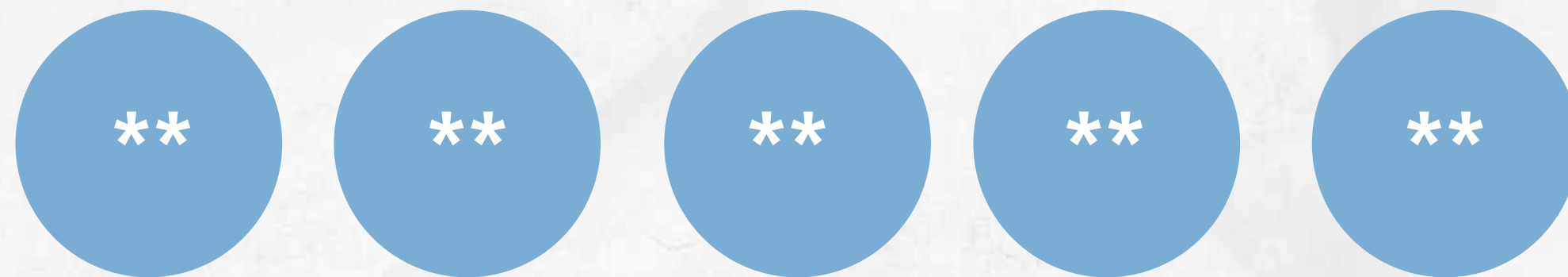
En 2023, en el período enero a diciembre, el mercado Bogotá y Cundinamarca generó ventas por un valor de más de **\$177 mil millones**, de los cuales **Grupo Gelsa participó en un 56,39%**, equivalente a más de **\$100 mil millones**.





MiLoto es una mecánica creada por Baloto para aquellos que se la juegan por cumplir sus sueños, **donde por solo \$4.000 podrán ganar un acumulado que inicia desde los \$120 millones.**

Para jugar, solo se deben elegir 5 números, del 1 al 39, o generar la apuesta automática.



\*Juega los lunes, martes, jueves y viernes (incluidos festivos).

\*Esta mecánica premia desde dos (2) hasta los cinco (5) aciertos, siendo un juego de modalidad paramutual.

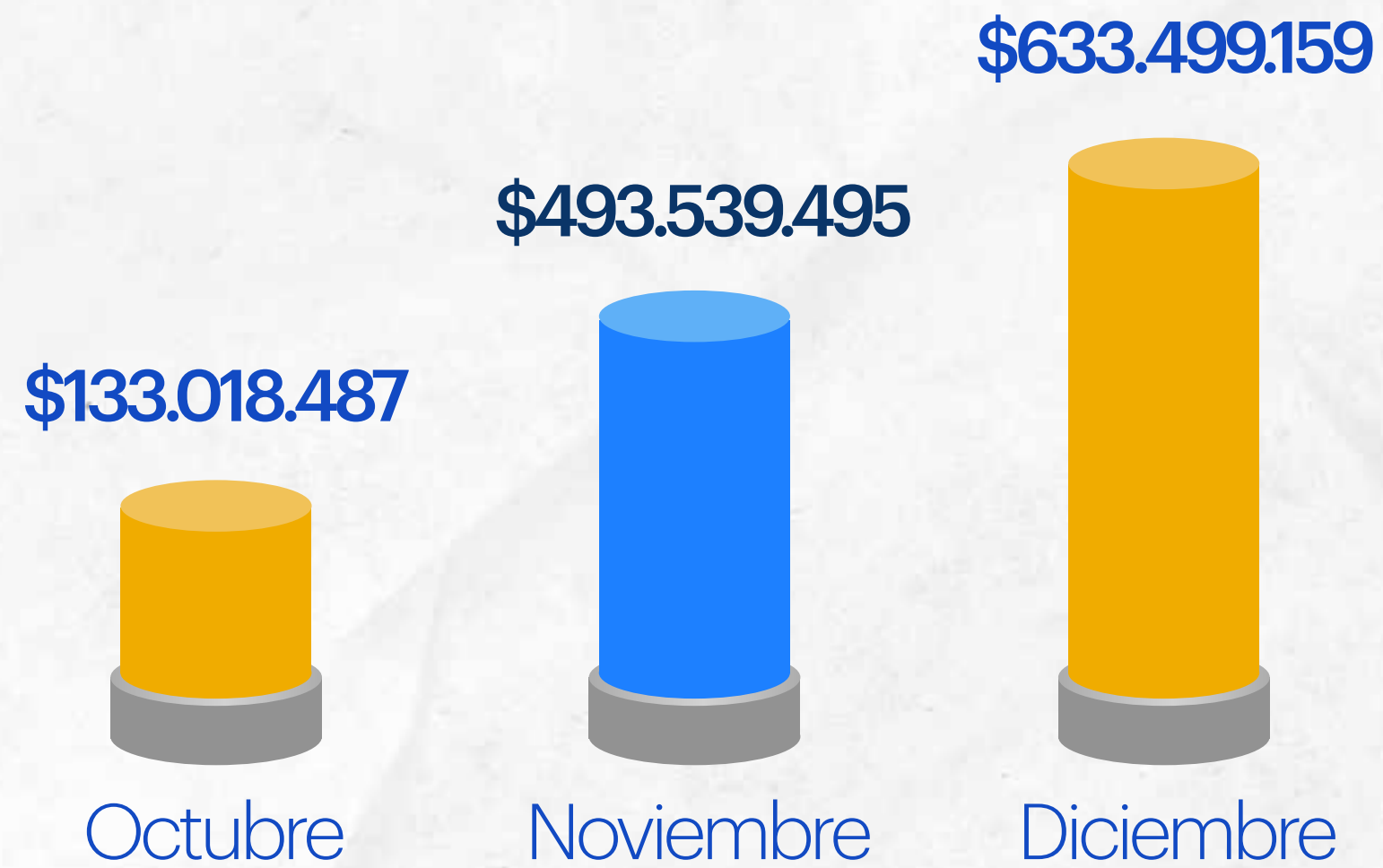
Sorteos realizados en 2023: **41**







Este nuevo juego inició su comercialización el 20 de octubre de 2023, generando ventas por valor de **\$1.260.057.141**.



**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

En diciembre 2023, sorprendió a dos afortunados clientes Paga Todo de Bogotá, con su acumulado que ascendía a los **\$245 millones**. Al ser un juego paramutual, el premio se dividió en partes iguales.

gelsa **somos**  
**todos**



Compañías y marcas del grupo



Principal beneficiador







Apuéstale a tu pasión

Gestión  
Paga Todo

La gestión comercial generó ingresos por más de **\$128 mil millones**, logrando así una tasa de **crecimiento anual del 26,4%** frente a los ingresos obtenidos en el 2022. Se alcanzó un **crecimiento porcentual en depósitos BetPlay del 16,5%**, cerrando el 2023 con más de **\$292 mil millones en recargas** desde nuestra red Paga Todo.

Se finalizó el año con **1.264.000 usuarios registrados** en el territorio Paga Todo; **el 26,11%** hacen parte de la población femenina y el **73,89%** son de género masculino. Cada día BetPlay se posiciona como una de las marcas preferidas entre los jóvenes. **El 64,96% de nuestros apostadores** se encuentra en un rango de edad entre los **18 y 35 años**.

Desde septiembre de 2021, la Compañía cuenta con una fuente de ingreso, que corresponde a las recargas online realizadas por las pasarelas de pagos de la plataforma BetPlay; a través del canal online, cerramos el año con una participación total del **23,47% del total de depósitos online del país**, generando unos ingresos totales por más de **\$26.900 millones** por este rubro, con un crecimiento del **68,8% frente al 2022**.

gelsa **somos**  
**todos**

GRUP  
gelsa  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

PAGA  
TODO  
PARA TODO!

data  
center  
colombia

ONJ  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA

Durante el 2023 se apostaron más de **\$3.6 billones en Bogotá y Cundinamarca**, reflejando un crecimiento del **36,5%** en comparación con el año anterior, es decir, **más de \$960 mil millones**.







Apuéstale a tu pasión

## Cifras Absolutas Grupo Gelsa

### Recargas

(Depósitos Punto de Venta)

\$292.466.048.997



### Rejuego PDV

(Veces)

6,43



### Recargas Pasarela

(Depósitos Online)

\$269.275.818.482



### Ingresos

\$ 128.637.287.520



### Apuestas (Ventas)

\$3.613.830.383.379



Registros:  
1.264.000



gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo



Principal beneficiador







Apuéstale a tu pasión

## Cifras Absolutas País

**Recargas**

(Depósitos Punto de Venta)

**\$2.3 BILLONES**



**Apuestas (Ventas)**

**\$19.4 BILLONES**



**Recargas Pasarela**

(Depósitos Online)

**\$1.1 BILLONES**



**Rejuego PDV**

(Veces)

**5,52**



**Registros:**

**6.553.412**



gelsa **somos**  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

PAGA **TODO**  
PARA TODO!

Compañías y marcas del grupo  
**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
FUNDAÇÃO SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de VIDA



Datos **Relevantes**

# BetPlay

Apuéstale a tu pasión

BetPlay continúa apoyando a dos de los equipos profesionales de fútbol de la capital, siendo **patrocinador del club Independiente Santa Fe y Club Fortaleza**, campeón del Torneo BetPlay 2023, que ascendió a la primera división del FPC.

gelsa **somos**  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

PAGA  
**TODO**  
PARA TODO!

data  
**center**  
colombia

ONJ  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
FUNDAÇÃO SOCIAL  
**SUENOS**  
de VIDA





Datos **Relevantes**

# BetPlay

Apuéstale a tu pasión

Durante el 2023 se fortaleció la oferta en juegos de casinos, slots y juegos virtuales. Póker y ruleta son de los preferidos en esta categoría. El portafolio de slots **reportó un crecimiento 100,22%** con respecto al año anterior, superando así el **billón de pesos** en este tipo de juegos.

gelsa  somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

data  
**center**  
colombia

 **ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

 FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**





Datos **Relevantes**

# BetPlay

Apuéstale a tu pasión

La marca continúa consolidándose a nivel nacional como **patrocinadores oficiales de la Selección Colombia**, además de los principales torneos del fútbol profesional colombiano, **por los próximos 6 años: Liga BetPlay - Dimayor, Liga Femenina BetPlay - Dimayor, Copa BetPlay - Dimayor, Torneo BetPlay - Dimayor**; además de otras disciplinas deportivas de gran impacto en el país como lo es la Liga de Béisbol y Liga de Fútbol Sala.

BetPlay es la marca número uno en apuestas deportivas, liderando el mercado con más del

**62%**  
de Participación

El 2023 cerró con más de **6.500.000** usuarios registrados en todo Colombia.

gelsa **somos**  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

PAGA  
**TODO**  
PARA TODO!

data  
**center**  
colombia

ONJ  
ORGANISMO NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
FUNDAÇÃO SOCIAL  
SUENOS  
de VIDA





## Corresponsalía **Bancaria BBVA**

En el 2023, esta importante alianza de Grupo Gelsa con **BBVA** tuvo un **crecimiento del 19,72%**, para un total de ingresos de **\$3.360 millones**, lo anterior producto de diferentes estrategias, que incluyeron optimizar la operación con lectores de barra.

### Nuevos Productos

Este año también se desarrolló el esquema completo de productos, ampliando el portafolio de corresponsalía bancaria, **aumentando un 15% de las transacciones.**



#### Depósitos:

Inició operación el 20 de junio. Promedio mensual: **12.500 transacciones.**



#### Pagos de créditos y obligaciones:

Inició operación el 15 de julio, con **17.000 transacciones mensuales.**



#### Pagos de tarjetas de crédito:

Inició operación el 25 de julio, con **19.800 transacciones mensuales.**

gelsa **somos**  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**  
**TODO**  
**PARA TODO!**

data  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de **VIDA**

# BBVA



## Corresponsalía **Bancaria BBVA**

### Corresponsal Robusto

Además, la Compañía inició un nuevo proyecto como el primer operador transaccional de servicios de **corresponsalía bancaria para el BBVA**, instalando dos nuevos módulos en centros comerciales estratégicos de la ciudad.

El **BBVA** asumió los costos totales de la operación, además de entregar una comisión por las transacciones realizadas en esta modalidad. Con este contrato se esperan realizar más de **150.000 transacciones mensuales** en estos corresponsales.

### Puntos instalados:



Centro Comercial  
Centro Mayor



Centro Comercial  
Gran Plaza Soacha

gelsa somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

data  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal beneficiador  
FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**







# Canales de Venta

gelsa  somos  
**todos**



## Canal de **Comercialización**

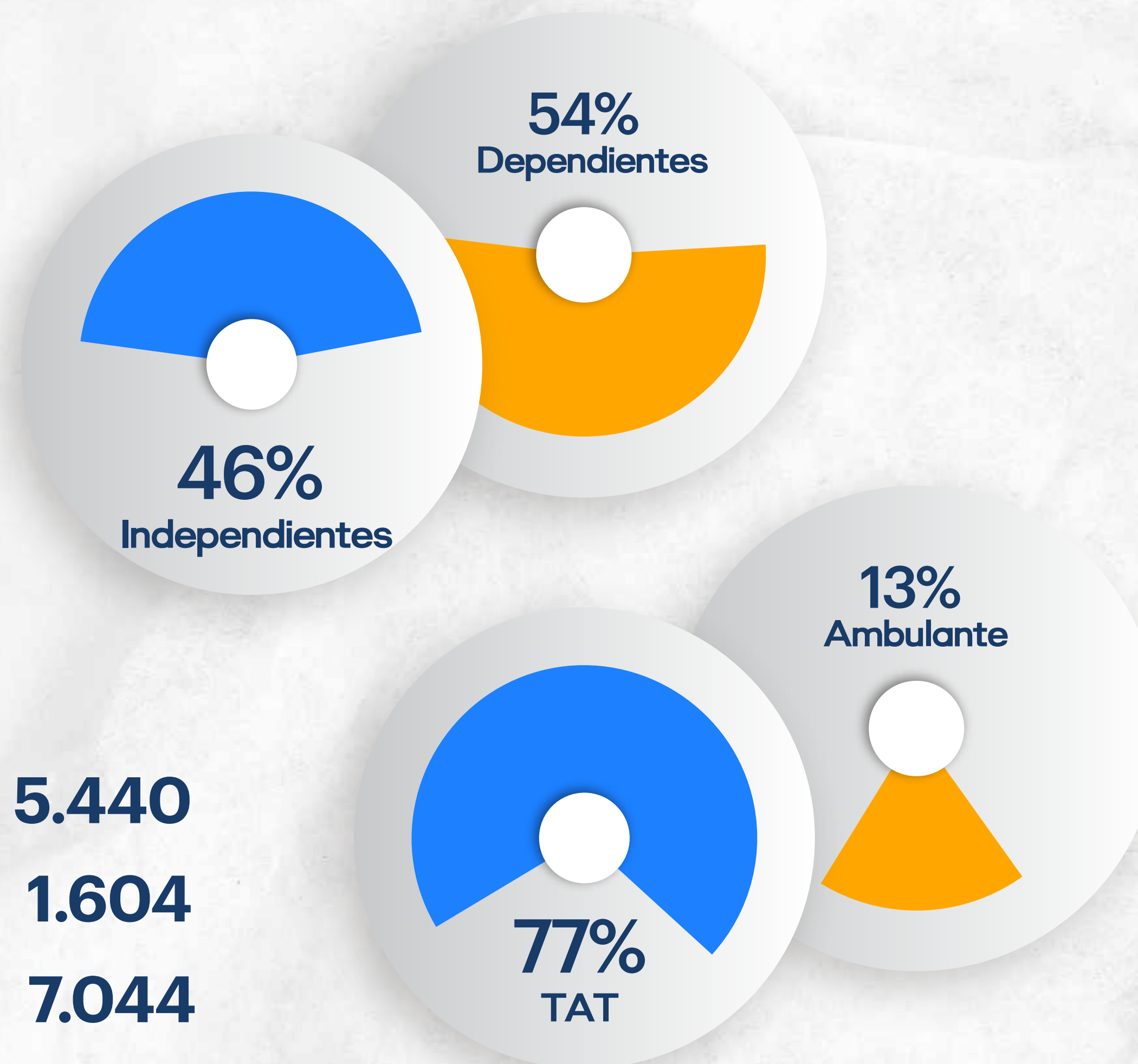
### Puntos de venta

	Colocadores de Apuestas Dependientes	<b>2.450</b>
	Colocadores de Apuestas Independientes.	<b>2.056</b>
	Total	<b>4.506</b>

### Vendedores

	Colocadores de Apuestas Independientes T.A.T.	<b>5.440</b>
	Colocadores de Apuestas Independientes Ambulante	<b>1.604</b>
	Total	<b>7.044</b>

**Total general 11.550**



Tienda a Tienda, comercios con Paga Todo



## Grandes **Superficies**

En el año anterior también se consolidaron importantes alianzas con grandes superficies, dando apertura a **71 puntos** que aportaron **más de \$5.000 millones** a la venta y que permitieron una mayor visibilidad y recordación de la marca Paga Todo.



**26**  
módulos



**6**  
módulos



**1**  
módulo



**16**  
módulos



**11**  
módulos



**2**  
módulos



**8**  
módulos



**1**  
módulo

## Nuestra Cobertura **se Amplia**

El 2023 fue un año que demostró nuestra fortaleza en el Modelo Red de Redes, logrando ingresar a comercios como **Coopidrogas, Farmacenter, Droguerías Copifam, Taxis Libres**, entre otras, con tecnología Android, bajo nuestras terminales T2 y Q2.





## Alianzas y Generación **de Valor**

### Ampliación y Optimización de Canales

Durante el 2023 se incluyeron  
más de

**3.900** 

nuevos vendedores  
en el canal TAT

generando una venta mayor a

**\$12 mil  
millones**

ampliando nuestra  
cobertura en  
el territorio



gelsa  somos  
**todos**

### **Abrimos el primer punto en el puerto aéreo más grande de Colombia:**

Gracias a la importante alianza con Opain, se inauguró el primer punto Paga Todo en el Aeropuerto Internacional el Dorado, **que ha generado ventas por más de \$740 millones.** Este convenio no sólo aseguró un éxito en ventas, sino que permitió abrir un segundo punto en el Puente Aéreo a mediados de diciembre de 2023.



GRUPO

**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor

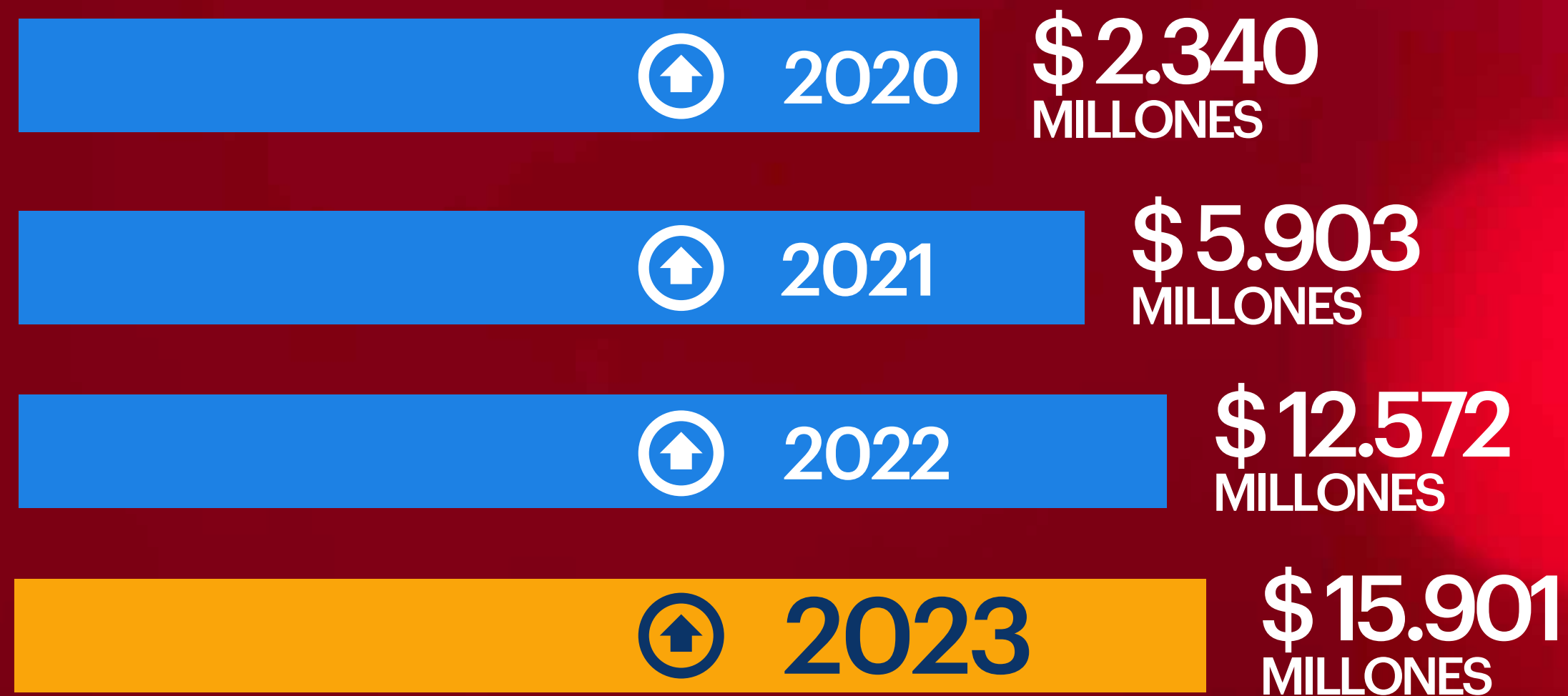
FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**



# Canal Digital

Transacciones siempre a la mano  
24/7 para nuestros usuarios en la  
**APP O WEB PAGA TODO**

El 2023 de nuevo registró un aumento en ventas en el Canal Digital Transaccional, correspondiente al **27%**, respecto al año anterior.

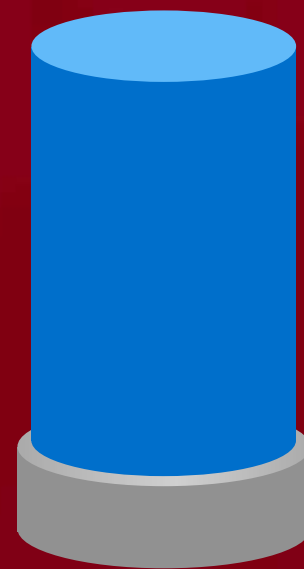




Canal **Digital**

Crecimiento  
2020 - 2023

**\$3.563**  
MILLONES



2020 - 2021

**152%**

**\$6.598**  
MILLONES

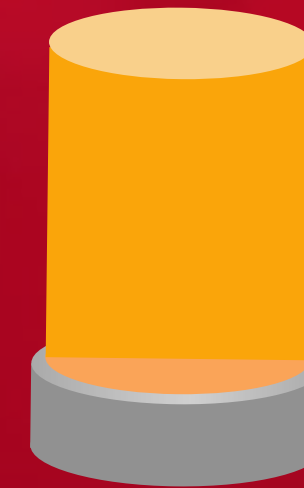


2021 - 2022

**112%**

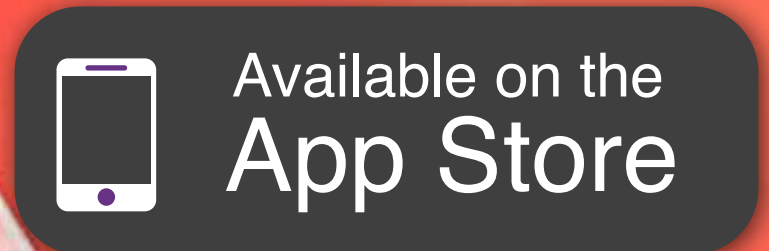
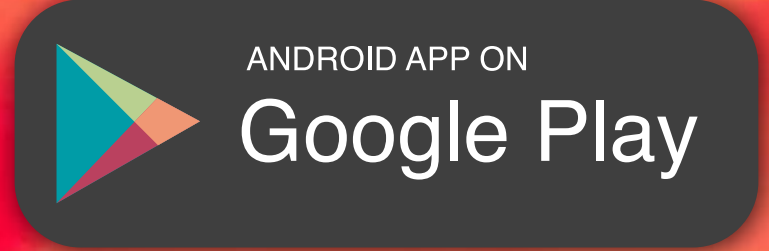
**PAGA \$  
TODO  
PARA TODO!**

**\$3.398**  
MILLONES



2022 - 2023

**27%**





# Canal Digital **Enfoque del 2023**



PORTAFOLIO ACTUAL:

gelsa somos  
**todos**

## NUEVOS PRODUCTOS 2023



La que más billete da



# Canal Digital **Enfoque del 2023**

## Nuevas Funciones:



Se implementó la función de **notificación automática de ganadores**. Además, se eliminaron documentos impresos para el proceso de **cobro de premios**.

gelsa somos  
**todos**



# Canal Digital **Enfoque del 2024**

## PRODUCTOS EN DESARROLLO



Recaudos



ColorBall

### Módulo de Venta Nacional:

Abrir la venta a productos en otras regiones que tienen la posibilidad de ser comercializados fuera de Cundinamarca.

(Cielos Abiertos)

gelsa somos **todos**

## EXPERIENCIAS EN DESARROLLO



Pago de Premios  
Transferencia Bancaria.



Eficiencia y Mejora Continua  
Para garantizar la experiencia en el canal.



Elevar el Programa de Fidelización de Clientes con Base Única de Clientes - BUC, que genere uso y re-uso de la aplicación.



## Resultados canal **transaccional digital app y web**



Descargas

**2020**  
**116.193**

**2021**  
**226.913**

**2022**  
**315.028**

**2023**  
**322.476**

Crecimiento  
**2,45%**  
Diferencia  
**7.448**



Usuarios Activos

**2020**  
**16.024**

**2021**  
**29.373**

**2022**  
**38.507**

**2023**  
**52.031**

Crecimiento  
**35%**  
Diferencia  
**13.524**



Transacciones

**2020**  
**346.720**

**2021**  
**691.517**

**2022**  
**1.248.026**

**2023**  
**2.393.178**

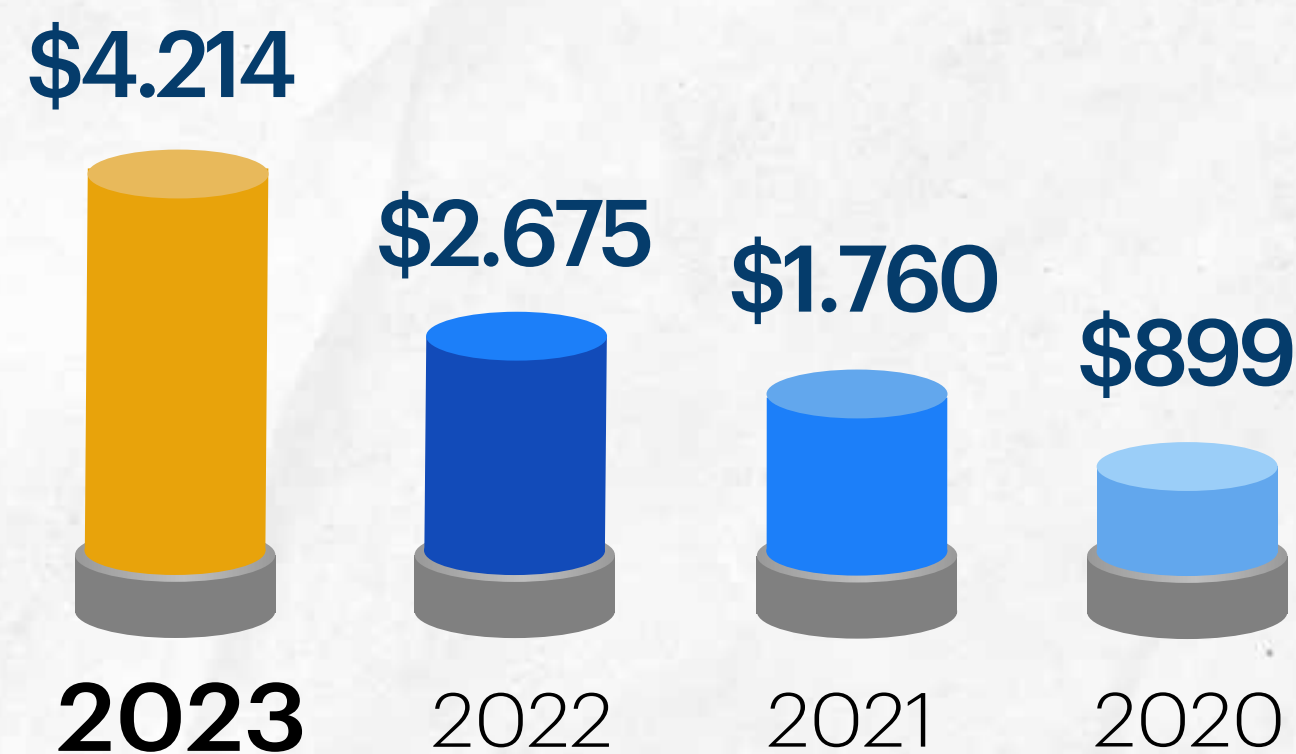
Crecimiento  
**92%**  
Diferencia  
**1.145.152**



# Comportamiento canal digital **producto**



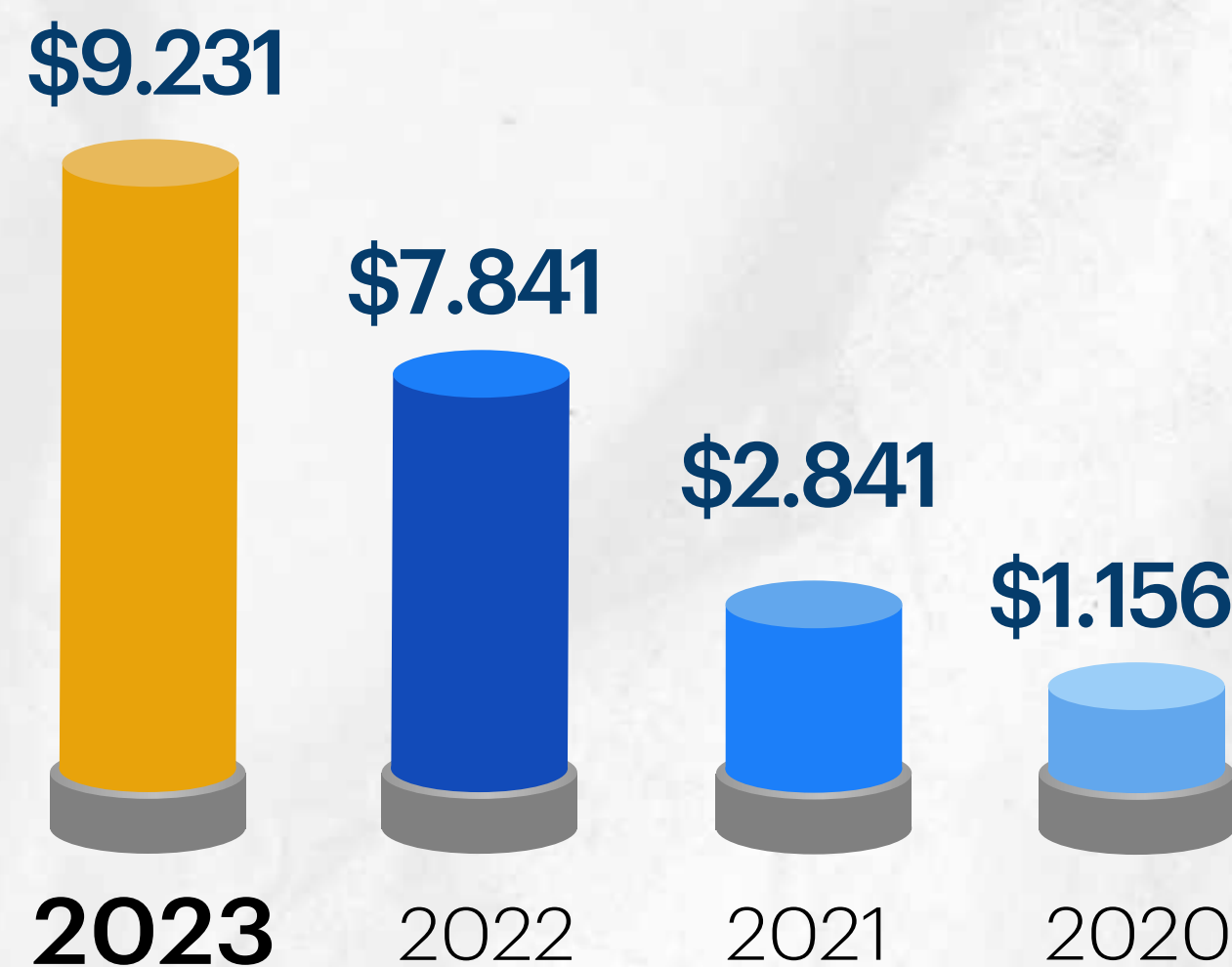
**+58%** respecto a las ventas del mismo periodo del **2022**.



\*Cifras en millones de pesos



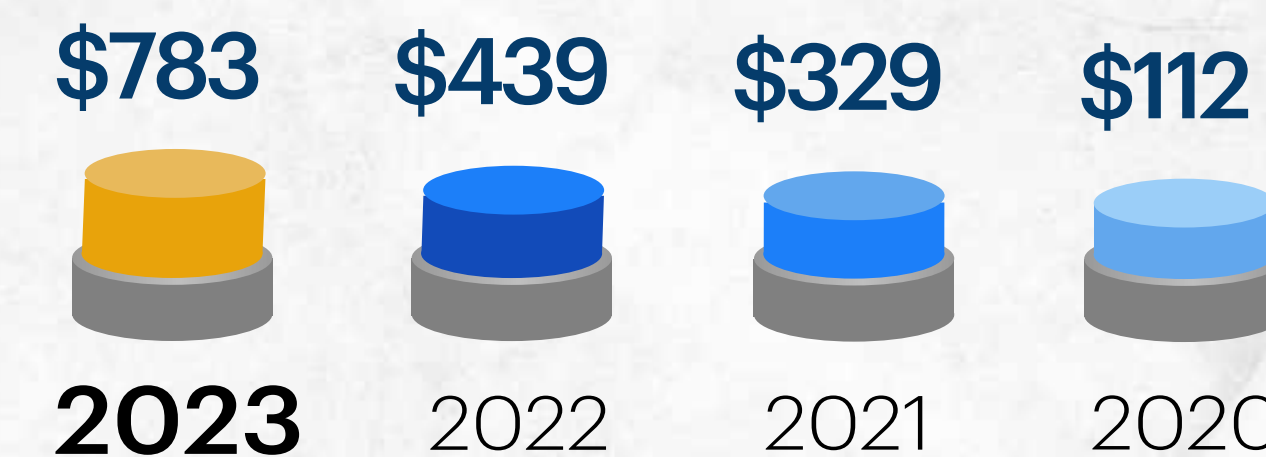
**+18%** respecto a las ventas del mismo periodo del **2022**.



\*Cifras en millones de pesos



**+78%** respecto a las ventas del mismo periodo del **2022**.



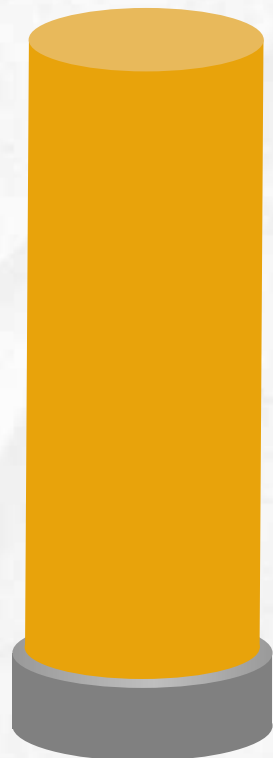
\*Cifras en millones de pesos



# Comportamiento canal digital **producto**

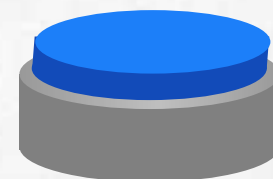


\$1.571



2023

\$334



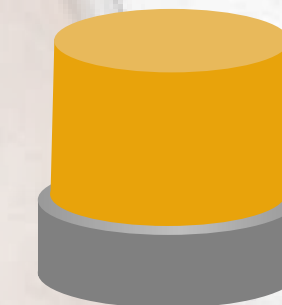
2022



## ★ Recargas

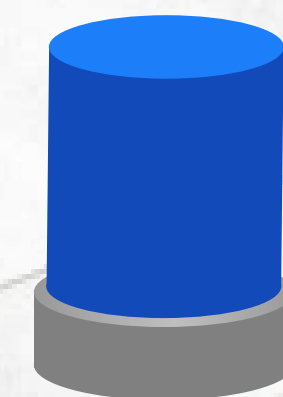
-39% respecto al año anterior.

\$102



2023

\$167



2022





# Programa de **Incentivos**

gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**   
**TODO**  
PARA TODO!

**data**  
**center**  
colombia

 **ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

 FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de **VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



# Plataforma de **incentivos comerciales**

## **SÚPER ESTRELLAS**

Uno de los pilares fundamentales de la Gestión Comercial, no es solo el cumplimiento de los presupuestos y metas, sino también el reconocimiento y salario emocional que se brinda desde el programa de incentivos: Súper Estrellas, donde el esfuerzo y compromiso de la Red Comercial son la clave para cumplir las metas del 2023.

- ▶ Se reconocieron a **7.110 Súper Estrellas** de la Red Comercial de Bogotá y Cundinamarca, generando sentido de pertenencia por la marca.
- ▶ Una vez más, con el programa se cumplió el sueño de una de las Súper Estrellas, con **una casa propia** en el lugar de su preferencia. También, a lo largo del año se entregaron salarios emocionales, a través de diferentes premios como: tecnología, electrodomésticos y bonos.

Incentivos entregados: **7.110**

Súper Estrellas impactadas: **5.999**

Incentivos creados: **77**





Súper Encuentro **Paga Todo**

# **SÚPER ESTRELLAS**

Este Súper Concierto, que se llevó a cabo en el marco de la celebración de Amor y Amistad, reunió a más de **6.000 personas, que se concentraron** en el Coliseo MedPlus, para disfrutar de Jessi Uribe, como artista principal, y de los cantantes Mauro Gómez y Marcashi, de los géneros salsa y reggaetón.

Este evento tuvo como invitados especiales a nuestras Súper Estrellas de la Red Comercial Paga Todo, además de integrar al personal administrativo, afianzando los lazos como Organización.



gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo



Principal benefactor







# Principales Apuestas

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**



## Principales **Apuestas**



# ONJ

OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS



Bajo la premisa de incursionar en nuevas líneas de negocio, con una participación del **50%** y una inversión de **\$500.000.000** en la compañía Operador Nacional de Juegos, con el producto estrella Baloto, ampliamos nuestra cobertura al ingresar en grandes superficies, con un formato ampliado que apalanca el portafolio actual Paga Todo, obteniendo reconocimiento no solo a nivel territorial sino nacional.



# Powwi

Para Grupo Gelsa, el beneficio de tener una **SEDPE, Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos**, en nuestro holding, permite una participación más activa en el sector financiero/fintech en términos de crecimiento, al poder ofrecer pagos, transferencias, transacciones de depósitos simplificados y retiros, ampliando así la oferta de productos financieros para los usuarios.

En un contexto regional, donde como grupo empresarial líder contribuimos a la inclusión económica y financiera, las SEDPES democratizan servicios básicos financieros que impulsan la competitividad y productividad de los ciudadanos, sin abusar de costos y trámites tediosos. Adicionalmente, nos permite ofrecer a nuestra fuerza de ventas un medio de pago fácil y rápido, y funcionar como un canal para el pago de nómina.

**Participación:**  
**11.02%**

**Inversión:**  
**\$4.091.000.000**

gelsa **somos**  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal beneficiario



## Alianzas y **Generación de Valor**

### **Nuevo Core Transaccional**

Contaremos próximamente con una plataforma tecnológica que soportará el sistema transaccional de la Organización, que estará a la vanguardia de las necesidades del mercado, del sector de juegos de suerte y azar y multiservicios. **Este será un ecosistema tecnológico que estará al alcance de clientes y aliados**, aportando estructura y posicionamiento como Red Multiservicios y modelo único de negocio, mediante el desarrollo de productos de forma ágil, dinámica y parametrizable.

Por la implementación de este proyecto tecnológico, el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación nos otorgó un beneficio tributario, correspondiente al **50% del crédito fiscal, con un puntaje final de 100%**, destacando la contribución al **Plan Nacional de Desarrollo (PND)** y a proyectos de **“Innovación”** de las medianas empresas por ciencia, tecnología e innovación.

Se estima que este valor,  
a dos años, sea de  
**\$7.066 millones**





# Transformación Digital

**data  
&center**  
colombia

gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

Compañías y marcas del grupo  
**data  
&center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
**FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA**



## Principales **Logros**

GRI (2-16)

### Infraestructura

Reestructuración  
Centro de Cómputo:

Organización de los componentes físicos en los Datacenter de Triara y Ortezal.

Fortalecimiento  
Seguridad Perimetral:

Implementación del WAF interno y externo con el aseguramiento perimetral en todos los firewall y políticas para listas blancas.

Actualización de la plataforma  
de servidores:

Actualización de componentes de aplicación en versiones antiguas expuestos en internet, evitando la obsolescencia lógica.

Desmontaje  
de Infraestructura:

Desmontaje de la plataforma Javerhost y APN privadas, liberando recursos y mejorando el plan de capacidad.

Ampliación de Capacidades  
de Telecomunicaciones:

Segmentación de las redes SPT y BetPlay, canales alternos, y actualización de tecnologías en diferentes puntos de venta de la Red Comercial Paga Todo.

Réplicas Binarias de DB  
y aplicaciones en AWS:

Tercer Datacenter en AWS con los componentes de aplicación y bases de datos replicados, Backup completo de toda la operación en caso de problemas en los centros de cómputo.

Renovación de la Red WiFi  
de Arrecife:

Actualización de los dispositivos y controladora de la red inalámbrica de la Sede Administrativa principal en Arrecife con sus esquemas de seguridad y control.

**data**  
**center**  
c o l o m b i a





## Principales **Logros**

### Infraestructura

Zonificación de 23 Firewall Sedes de Loterías: :

Zonificación lógica de los firewalls permitiendo una mejor gestión en la administración de los dispositivos y en los procesos de Backups de restauración.

Implementación Oracle Cloud Control:

Herramienta nativa de monitoreo y control para las bases de datos, mejorando la gestión proactiva y preventiva de los diferentes eventos que puedan afectar el rendimiento.

Migración Hipervisores de OVM a KVM en Ortezal:

Plataforma de virtualización de Ortezal actualizada y migrada de Oracle OVM a Oracle KVM, contando con un 30% más de recursos para la virtualización.

Implementación para Arrecife de Fortinac:

Reemplazo del Cisco ISE por Fortinac para la segmentación de la red, tanto inalámbrica como cableada.

Implementación de la Renovación Tecnológica:

Instalación de los equipos de renovación tecnológica de PDV, reemplazando PC por terminales POS Android.

Optimización Plataforma Computacional:

Ampliación de la cobertura del directorio activo fase II, integrando las cajas de la red comercial y reconfiguración de VPNS en los puntos de venta Paga Todo directos y comercios aliados.

**data**  
**center**  
c o l o m b i a



gelsa **somos**  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**  
**TODO**  
**PARA TODO!**

**data**  
**center**  
c o l o m b i a

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de **VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



## Principales **Logros**

### Servicios

Fortalecimiento de Competencias:

Fortalecimiento de los conocimientos generales a toda el área de servicio en la tecnología Android, (software y hardware).

Soporte Plan Comercial Gelsa 2023:

Configuración e instalación de terminales y periféricos en puntos de venta nuevos, vendedores móviles, cajas y en los puntos Paga Todo de almacenes Éxito en Bogotá y Cundinamarca.

Optimización de los Canales de Comunicación:

Implementación de los canales de atención en el centro de contacto (WhatsApp, mensajes de texto, chat bot), así como la identificación del cliente.

Fortalecimiento Gestión de Activos:

Depuración de activos tecnológicos almacenados en laboratorios, revisión general, diagnóstico y disposición final.

Reportes de Autogestión:

Construcción, implementación y entrega a Grupo Gelsa de 30 reportes con funcionalidades que eran escalados a la mesa de servicios para ejecución por base de datos.

Automatización convenios BBVA:

Implementación de funcionalidad automatizada de convenios BBVA, brindando agilidad en la comercialización del producto.

**data**  
**center**  
colombia



gelsa **somos**  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**  
**TODO**  
**PARA TODO!**

**data**  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OSERNALDE NACIONAL  
DE JUEGOS

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
**de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



## Principales **Logros**

### Servicios

Optimización  
Recursos:

Modificación en los horarios de los domingos donde se generó la optimización de 3 agentes, reduciendo costo de horas extras, sin impactar la operación.

Mejora Liquidador  
Nómina:

Desde el área de servicios se gestionó con el proveedor la actualización del liquidador BD para la nómina, mejorando el rendimiento, pasando de 1 hora a solo 15 minutos.

Mantenimientos  
Preventivos:

Ejecución del mantenimiento preventivo en 2.269 equipos, incluyendo las sedes Arrecife, SPT principales y PDV de la red comercial Paga Todo.

### Soluciones

Escalamiento  
de Canales Digitales:

APP Ventas.

Apalancamiento  
Plan Comercial Gelsa 2023:

Desarrollo de las soluciones requeridas por el plan comercial, con especial foco en desmaterialización de servicios y pago de premios.

Capacitaciones  
Nuevas Tecnologías:

Fortalecimiento en conocimiento de las tecnologías implementadas (Android) para T2 y Q2 (Kotlin), App (Flutter), Back (Java), Angular (Nuevo Core), Docker (contenedores).

**data**  
**center**  
c o l o m b i a



gelsa **somos**  
**todos**

GRUP

**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**  
**TODO**  
PARA TODO!

**data**  
**center**  
c o l o m b i a

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal beneficiario

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de VIDA

Compañías y marcas del grupo





## Principales **Logros**

### Soluciones

Actualización Aplicaciones:

Aseguramiento de compatibilidad de las aplicaciones con la infraestructura en sus últimas versiones.

Mejoras y Optimizaciones Aplicaciones Android:

Gestión de ajustes necesarios para optimizar la aplicación para los puntos de venta, soportadas en los equipos T2 y Q2.

Poyectos Canal Digital:

Combo Millonario, Paga Encime, Paga Triple, así como mejoras realizadas en el proceso de pago de premios y el desarrollo de una cuponera.

Poyectos Canal Físico:

Paga Encime, Paga Triple, BBVA - depósitos y pagos, Android Fase 4 (23 HU – 4 PROYECTOS), Giros Internacionales, registro y pago de premios a terceros PDV (Raspa Todo), implementación lectores de Barra en el MGR (BBVA), Pago de Facturas en Q2 Y T2, Prisma II (Giros - Piloto).

Célula para Mantenimientos Menores:

Priorización de célula de mantenimientos menores para desencolar este tipo de requerimientos y aislarlos de los mantenimientos mayores.

Automatización de Pruebas:

Inclusión de automatización de pruebas en el ambiente de QA.

Configuración de Ambientes de Desarrollo:

Implementación de ambientes de contenedores (Docker), integración de SONAR en el flujo de pre-producción y automatización de procesos de copias para Control Corporativo.







# Oficina Inteligencia de Negocios



gelsa  somos  
**todos**



Buenas Prácticas

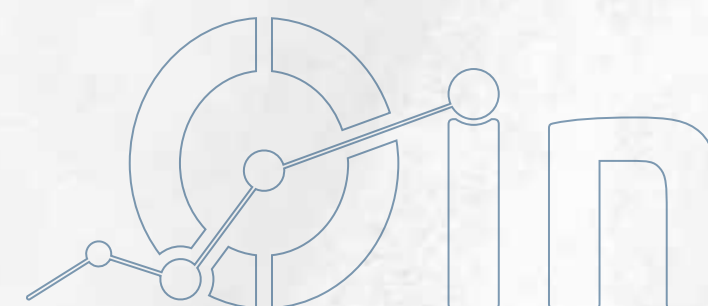
# Empresariales con Proyectos

Automatización de

# 40

Procedimientos  
claves de la operación

Transformación  
**Cultural y Digital**



Movilidad

- Control y seguimiento de usuarios en campo.
- **225 usuarios** en campo y **47 usuarios** web
- **14.000 millones** de registros de información en línea y en tiempo real.



# 272

**Usuarios Impactados**



Analítica

- **44 informes implementados.**
- Procesamiento de los datos recopilados en campo.
- Modelado de información para el análisis diario de la operación.
- Indicadores de gestión que permite la medición de la operación diaria.



# 10

**Áreas Impactadas**

gelsa **somos**  
**todos**





## Ahorro Transversal en la Compañía

Optimización de costos impresión anual  
**\$ 234.691.344**



Optimización en horas laborales  
**Tiempo: 133.294**

Optimización total del flujo de trabajo de la transcripción de datos reflejado en tiempo de recurso humano (no se tiene en cuenta el tiempo de procesamiento).



## Monitoreo de la operación

- Control diario de apertura de puntos de venta.
- Productividad de terminales.
- Monitoreo en gestión de personal en campo.
- Seguimiento a la ejecución presupuestal del portafolio.
- Acompañamiento a actividades de procesos que proyectan nuevos negocios.
- Apoyo en auditoría de la Compañía, visualizando temas estratégicos, mostrando innovación y digitalización.
- Implementación de controles en línea y tiempo real de puntos de riesgo de la operación.

## Banco de Información

La Compañía cuenta con un banco de datos de información estratégico en:

- Información de competidores y banco de locales comerciales.
- Red Gelsa vs Redes transaccionales.
- Análisis en rentabilidad de la red comercial y sus canales.
- Logística, control y acompañamiento al proceso de activos fijos.
- Análisis geográfico en oportunidades y de optimización de la red comercial.
- Seguimiento al plan de adecuación de los puntos de venta.
- Análisis del mercado nacional y local.
- Categorización de los puntos de venta de acuerdo a variables del negocio.
- Seguimiento y control de los indicadores de procesos.

## Retos 2024



Planeación Estratégica

Desarrollo del análisis prospectivo de Gelsa 2040.



QR en PDV

Información global del punto de venta en un solo lugar.



Potencialización de Plataformas

Soluciones digitales que fortalezcan las plataformas que actualmente se tienen en la Compañía.



CLM

Optimización de tiempos en gestión documental y de contratos en línea.



Gobierno de Datos

Fijación de estándares internos que regulen cómo se recopilan, almacenan, procesan y eliminan los datos.



Desarrollo Plataformas In House

Tercerización de servicios propios, por medio de soluciones digitales que permitan monetización a la Compañía.





# Gestión de Mercadeo

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**



## Experiencias **Amigos Paga Todo**

Estos espacios fueron diseñados para los usuarios de alto valor, estableciendo una conexión de confianza, lealtad y reconocimiento de nuestros clientes más recurrentes con la marca.

### Apptívate con Paga Todo 2023

Se realizaron **11 vigencias** del promocional, que busca la atracción y retención de **nuevos usuarios en el canal digital** de Paga Todo, potencializando las ventas de este importante canal, en especial del producto Chance, obteniendo como resultado:

La participación de  
**6.657 usuarios**

que, en conjunto, aportaron

**\$296.620.764**

a las ventas del CDT  
(Canal Digital Transaccional).



**PUEDES GANARTE HASTA \$500.000**  
**APP TIVÁNDOTE** CON **PAGA TODO PARA TODO!**

SI ERES **USUARIO NUEVO** DE LA APP PAGA TODO

POR CADA **\$11.000** ACUMULADOS EN **CHANCE** EN CUALQUIERA DE SUS MODALIDADES DESDE **\$3.000 (IVA INCLUIDO)**

OBTENDRÁS UN CUPO PARA PARTICIPAR EN EL SORTEO **DE BONOS DE MERCADO DE HASTA \$500.000\***

\*Imagen de referencia.  
\*Para mayor información consulta términos y condiciones.



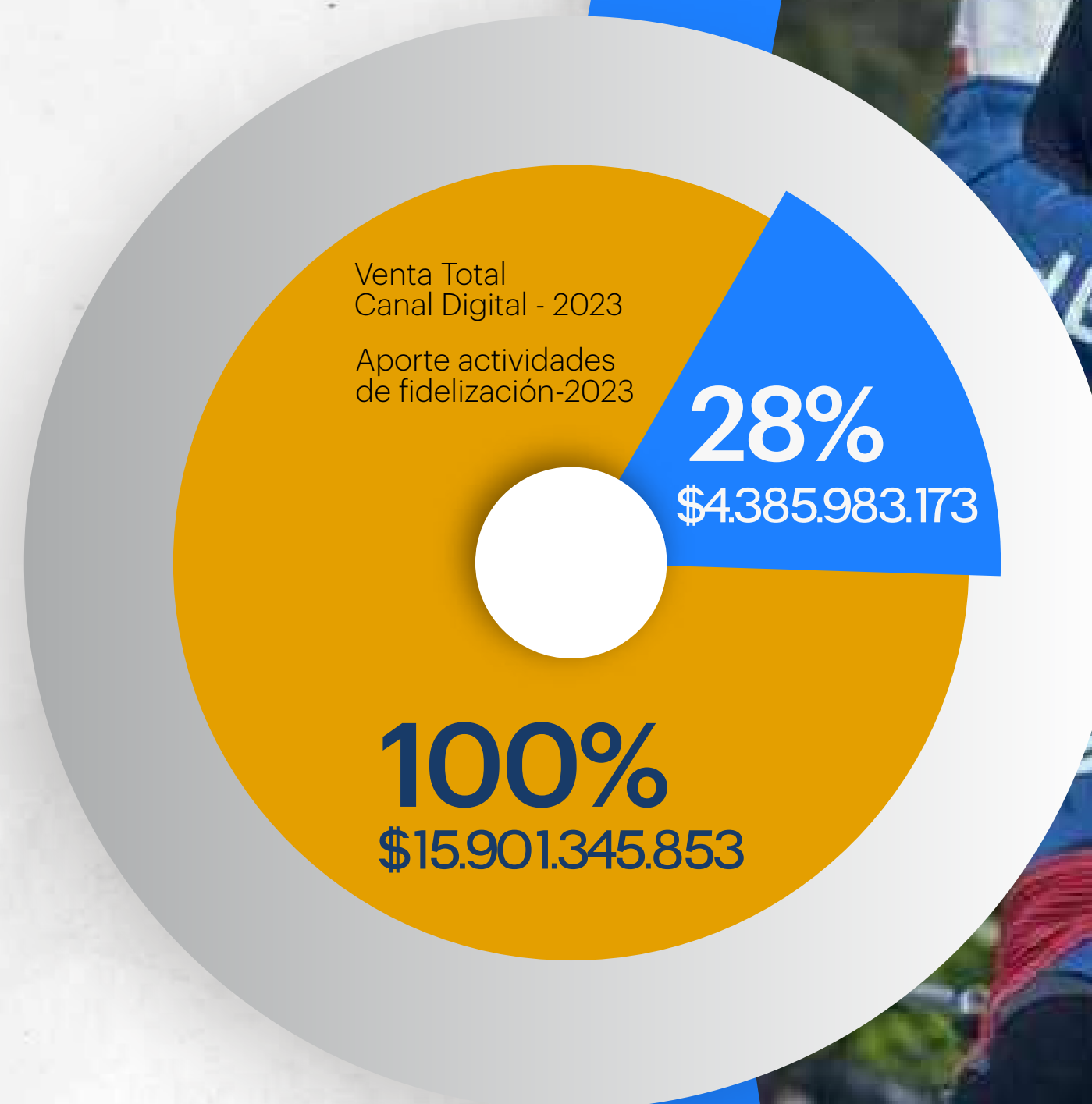
# Influenciadores

Buscando llegar a nuevas audiencias, se implementaron nuevos formatos que lograron un mayor alcance de la comunidad digital, en lo que se incluye contenido con influenciadores, impactando nuevas audiencias y alcanzando un acumulado en sus comunidades de **1.150.087 personas**. Las tres personalidades que nos acompañaron en 2023 fueron **Faryd Mondragón**, **Freddy Beltrán** y **Angelo Bonilla**, quienes además de generar contenido, estuvieron presentes en las entregas de diferentes promocionales y actividades.

## Mercadeo Fidelización



Durante el 2023 se aumentó la comunicación y se ejecutaron actividades y experiencias para generar mayor cercanía con los clientes, estableciendo relaciones más sólidas y duraderas, permitiendo de esta manera una lealtad hacia la marca Paga Todo. Se desarrollaron **116 actividades promocionales**, que se comunicaron, a través de campañas de mensajería de texto con **3.752.971 envíos**, alcanzando una población de más de **138.000 usuarios**. El presupuesto de Fidelización logró la participación del **28%** sobre las ventas, esto significó **\$4.385.983.173 en el canal digital**.





# Mercadeo **Comunicación Digital**



Cumplimiento de seguidores 2023 **101,6%**

## Seguidores:



Acumulado:  
**241.377**

Nuevos 2023:  
**55.406**

Alcance:  
**14.353.562**



Acumulado:  
**12.928**

Nuevos 2023:  
**927**

Alcance:  
**1.804.044**



Acumulado:  
**27.110**

Nuevos 2023:  
**179**

Alcance:  
**122.208**



Acumulado:  
**5.542**

Nuevos 2023:  
**644**

Alcance:  
**480.869**

Variación Costo por Adquisición  
Ene: **\$1.750** / Dic: **\$1.500**

Costo por Adquisición Promedio 2023  
**\$1.600**

gelsa **somos**  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**  
**TODO**  
**PARA TODO!**

data  
**center**  
colombia


**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

PRINCIPAL BENEFICARIO  
**SUEÑOS**  
**de VIDA**






# Mercadeo **Comunicación Digital**

 Duración sesión:  
1:27 min

## Tráfico Página Web

 Usuarios nuevos 2023: **2.707.569**  
Sesiones: **1.703.798**

 Visitas: **58.155.981**  
% de rebote: **1,77%**

  
Visitas:  
**852.421**

  
Visitas:  
**317.492**

  
Visitas:  
**270.770**

  
Visitas:  
**266.384**

  
Visitas:  
**263.960**

  
Visitas:  
**35.733**

Visitas Totales:  
**2.528.210**

gelsa  somos  
**todos**

GRUP   
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

  
**PAGA**  
TODO  
PARA TODO!

  
data  
center  
colombia

  
ONJ  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUROS

Principal benefactor  
  
FUNDACIÓN SOCIAL  
SUENOS  
de VIDA





# Mercadeo **Comunicación Digital**

## Campaña Digital



Descargas: **43.058**  
Alcance: **18.796.559**  
Registros: **688**  
Usuarios nuevos: **160**

\*La cifra corresponde a Reels producidos con los dummies de los personajes.

## Casos de éxito influenciadores



Alcance: **695**  
Interacción: **24**  
Engagement: **3,4%**  
Reproducciones: **875**

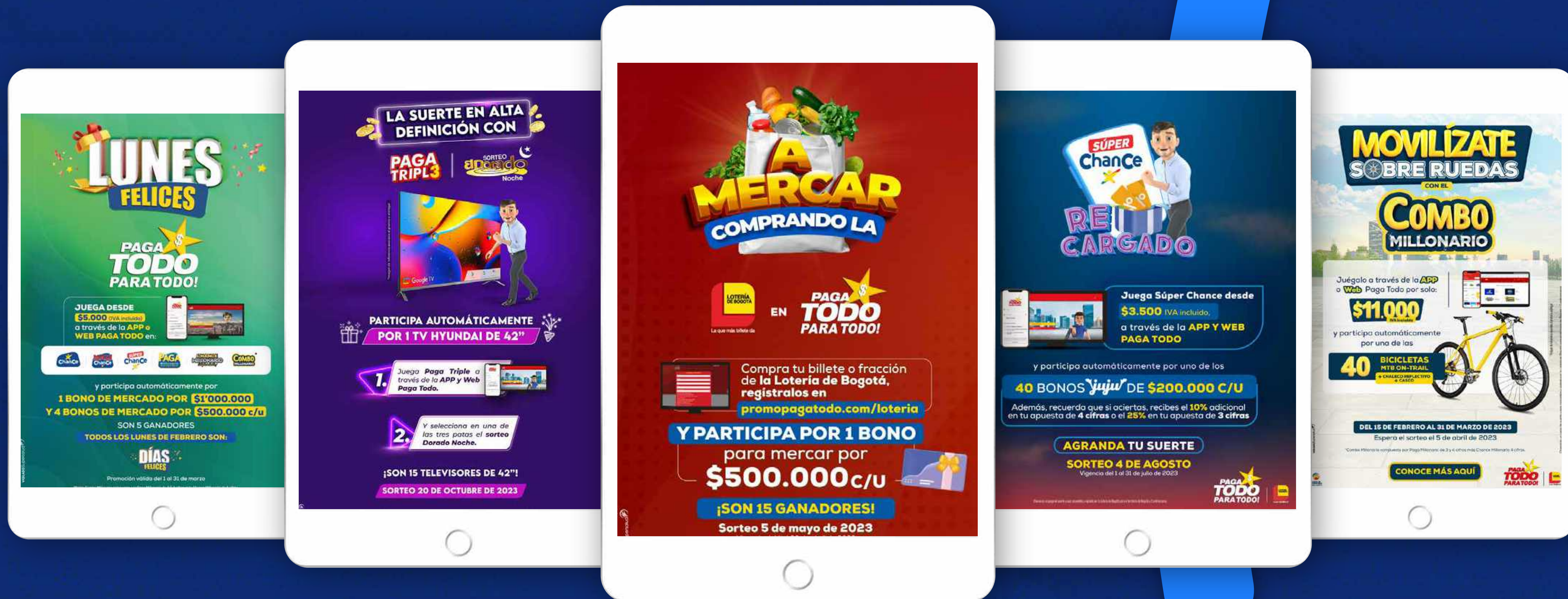
\*Durante el 2023 se realizaron publicaciones con tres influenciadores que nos dieron presencia de marca y un alcance de 1.150.087.





# Promocionales APP

Se ejecutaron con éxito más de 50 promociones exclusivas para el Canal Digital, asegurando su sostenimiento, con un enfoque especial en la transformación digital y el crecimiento en las ventas.





# Mercadeo **Promocionales Chance**

## Mecánica promocionales CHANCE

Juega Chance desde **\$3.000 IVA incluido**

Registro de las transacciones a través de **promopagatodo.com** o depósitos en **las urnas**. Si jugaban desde la **APP** o **WEB**, participaban automáticamente.

Febrero

Registros landing: **23.227**

Registros APP: **55.063**

Urnas: **150.000**

Tiquete promedio: **\$4.366**

Cumplimiento: **152%**



Marzo, abril, mayo

Registros landing: **70.460**

Registros APP: **206.841**

Urnas: **476.425**

Tiquete promedio: **\$4.747**

Cumplimiento: **123%**

En el 2023 se logró un cumplimiento promedio en los promocionales de Chance de **138%**. El tiquete promedio en los promocionales fue de: **\$4.557**. Contamos con un total de **982.016** participantes y un ingreso de **\$1.658.161.987** en los 3 canales de participación de los promocionales de Chance.





# Mercadeo **Promocionales Chance**

## Mecánica promocionales CHANCE

Juega Chance desde **\$3.000 IVA incluido**

Registro de las transacciones a través de **promopagatodo.com** o depósitos en **las urnas**. Si jugaban desde la **APP** o **WEB**, participaban automáticamente.



Junio, julio, agosto

Registros landing: **64.784**

Registros APP: **347.464**

Participación Landing

JSA: **99,79%**

Chance: **89,1%**

Participación APP

JSA: **99,6%**

Chance: **66%**

\*JSA: Juegos de Suerte y Azar



Septiembre, octubre y noviembre

Registros landing: **77.621**

Registros APP: **343.280**

Participación Landing

JSA: **99,3%**

Chance: **81%**

Participación APP

JSA: **99,8%**

Chance: **69%**

\*JSA: Juegos de Suerte y Azar





## Campaña **Publicitaria**

Durante el último trimestre del año se realizó una campaña de comunicación llamada, **¿Sabías que Paga Todo tiene APP?, enfocada en dar a conocer el canal digital**, sus productos y beneficios de uso.

Los resultados de esta campaña son producto del despliegue de comunicación 360°, teniendo presencia en televisión, radio, impresos, publicidad en exteriores, medios digitales y actividades BTL.

### Durante la campaña se logró:

100.169 descargas totales de la App Paga Todo

21.887 nuevos registros de usuarios digitales

8.282 usuarios nuevos en el canal digital de Paga Todo

\$4.605.256.868 en venta en el canal digital transaccional

*\*Referencia de campaña*







Al ser un contenido de gran relevancia para los usuarios y seguidores, se retomaron las intervenciones en redes sociales y puntos de venta con **el numerólogo Miguel Salazar**, para que los apostadores jugaran con su número de la suerte.

## Activaciones BTL:

Durante todo el año se desarrollaron activaciones BTL, enfocadas en los promocionales de Chance, Juego Legal, Juego Responsable, BetPlay, Loterías, y canal digital, **impactando a 40.245 personas y más de 1.000 puntos de venta** y TAT de la Red Comercial.

## Mercadeo & Marca

Activaciones

**BTL:**

Participantes:  
**+31.000**

Registros APP:  
**+2500**

PDV impactados:  
**+500**

Mix

**Giros:**

**39%**  
domésticos

**vs.**  
**61%**  
nacionales

gelsa somos  
**todos**

GRUP **gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.



Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor





En el año anterior también se realizaron dos lanzamientos de nuevos productos de Chance, una iniciativa que refleja el compromiso con la expansión y la mejora continua del producto estrella de la Compañía.



**Paga Encime:** incentivo sin cobro, que busca combatir el juego ilegal, ofreciendo un incentivo del **50%** en apuestas de chance.

**Lanzamiento:** 1 de mayo de 2023.



**Paga Triple:** incentivo con cobro, que ofrece un premio adicional jugando con las últimas dos cifras en Chance.

**Lanzamiento:** 1 de agosto de 2023.



En el 2023 cayó 2 veces el acumulado de 4 cifras.

**19 de mayo:** Sierra Morena, Bogotá

**8 de julio:** Marco Fidel, Bogotá.

Además de las diferentes estrategias para aumentar e incentivar los registros, las recargas, y las apuestas, se planificaron y ejecutaron dos **TORNEOS BETPLAY**, impactando a más de **1.500 personas y sus familias**, con torneos de fútbol 5. Tuvimos presencia de la marca en eventos importantes en la capital de la república, como: Media Maratón de Bogotá, Comic Con, SOFA, Papá de los Asados y Festival Cordillera.



Durante 2023, se implementó en nuestra región la estrategia nacional de la marca Baloto Revancha, y se hicieron todos los esfuerzos en ATL y BTL en el territorio Paga Todo para posicionar la marca MiLoto.





# Innovación

En el 2023, se trabajaron cuatro ítems:

Resultados, Cultura, ADN y Proceso, alcanzando:



## Resultado

Finalización de la construcción y lanzamiento del producto Paga Triple (Incentivo con cobro).

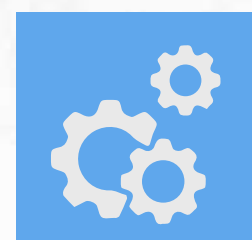


Generación de mejoras en la experiencia del usuario canal digital APP: se construyeron 7 paquetes de mejoras para la APP y se desarrollaron 4, para ser lanzados en el transcurso del año 2024, alineado al plan de nuevas versiones de la APP.



## Cultura

A través del programa Guardianes de la Innovación se capacitaron y reconocieron a **16 roles administrativos**. Hitos claves para la generación de movilizadores que promuevan una cultura innovadora y gestión de iniciativas.



## Proceso

Caracterización del proceso de Innovación, de acuerdo con la metodología aprobada en 2022 por la Junta Directiva.



## ADN

Reactivación y reconocimiento del área de innovación.

gelsa somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

data  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUROS

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor







# Experiencia del **Usuario**

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

Compañías y marcas del grupo  
**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADORES NACIONALES  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
**SUEÑOS  
de VIDA**



## Experiencia **del Usuario**

Para Grupo Gelsa es imprescindible monitorear el nivel de satisfacción y servicio a los clientes Paga Todo, creando estrategias para asegurar una excelente experiencia.

Índice Satisfacción:  
**INS 96,67%**  
2022: 94,24%

Índice Esfuerzo:  
**CES 1,12%**  
2022: 1,09%

Índice Lealtad:  
**NPS 87,36%**  
2022: 87,27%

\*Muestra: 7.213 usuarios.

gelsa somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO**  
PARA TODO!

data  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

PRINCIPAL BENEFICARIO  
**SUEÑOS de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



## Atributos que **nos Destacan**



### Imagen:

Presentación de la asesora y el punto de venta.

**98.6%**



### Confianza:

Percepción que tienen los clientes sobre la seguridad en las operaciones.

**98.5%**



### Atención al cliente:

Actitud del asesor en toda la experiencia de servicio.

**98.2%**



### Agilidad del servicio:

Atención brindada de forma ágil y eficiente.

**97.8%**



### Cobertura:

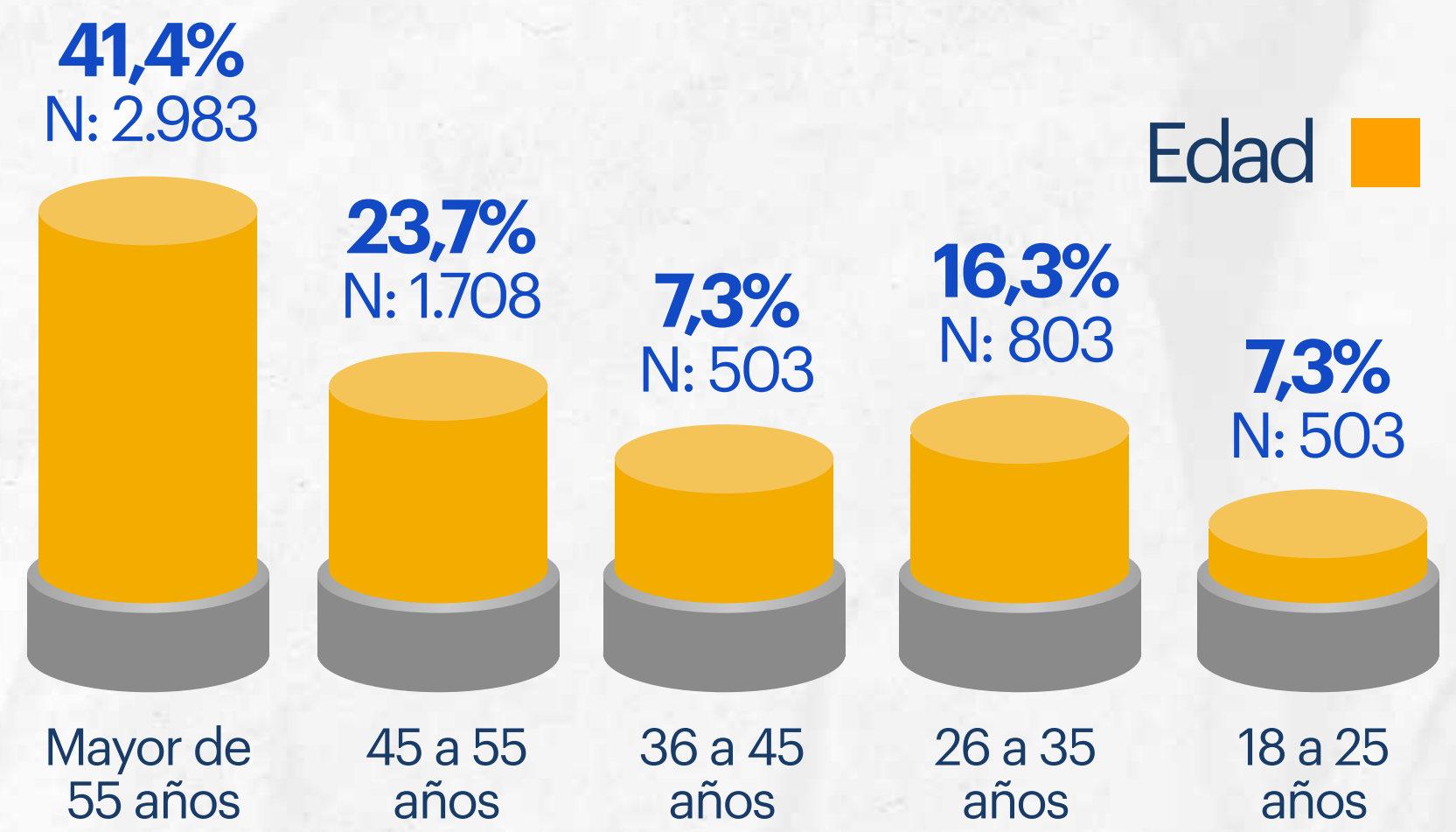
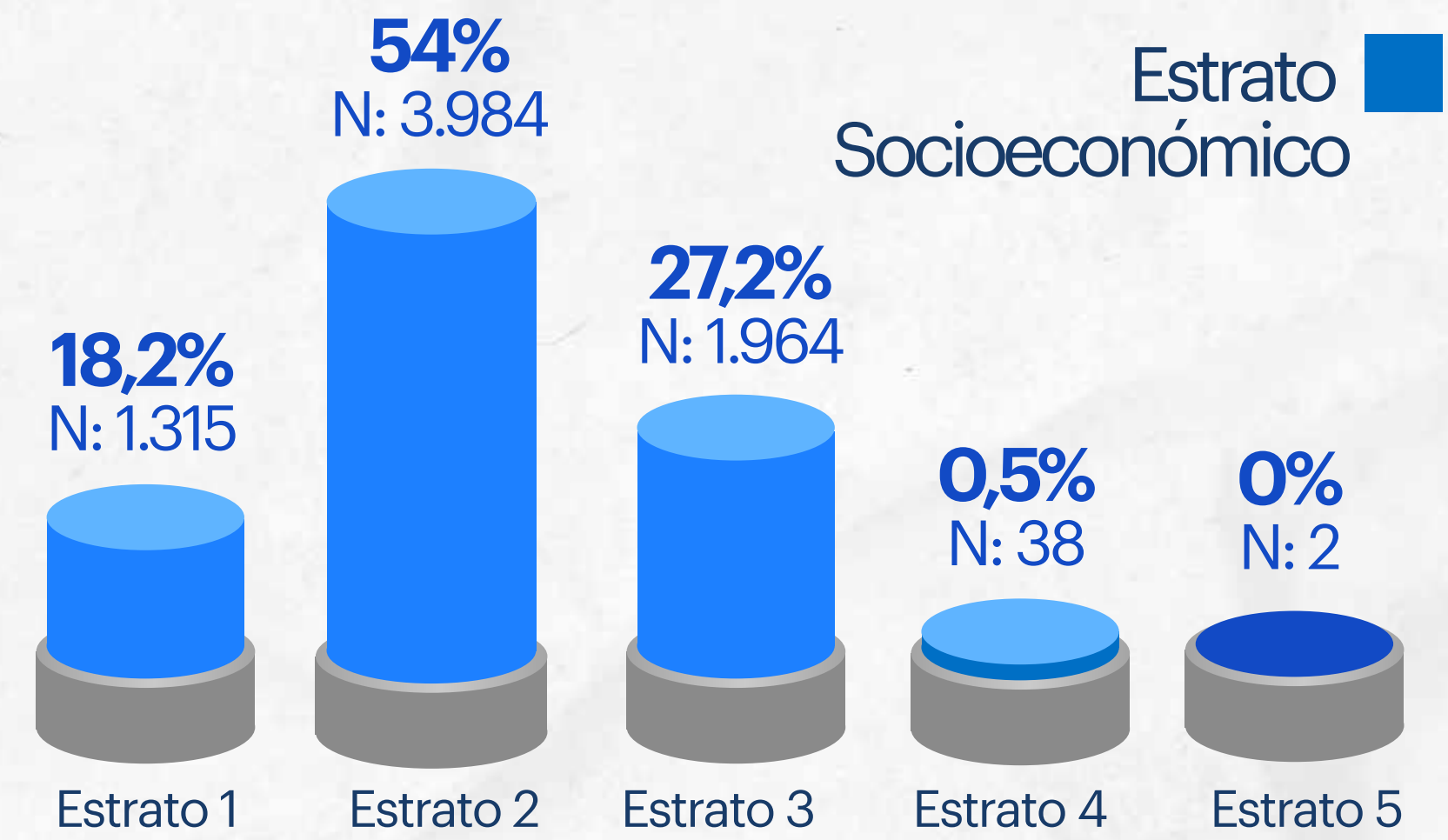
Cercanía de los puntos, disponibilidad del servicio y estabilidad del sistema.

**95.6%**





# Cientes **Paga Todo:**



gelsa somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO**  
PARA TODO!

data center  
colombia

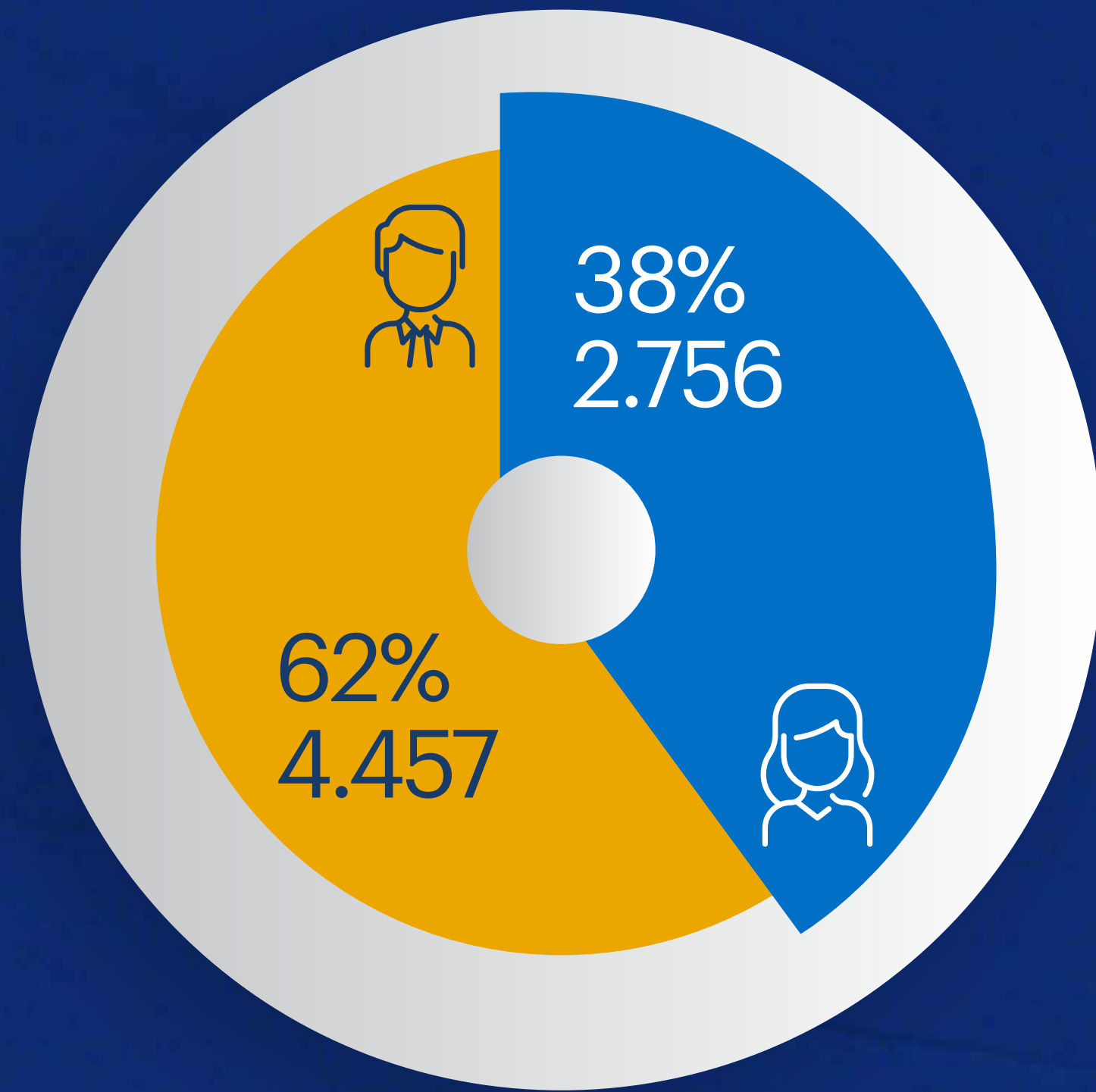
ONJ  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

Principal beneficiador  
FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS de VIDA



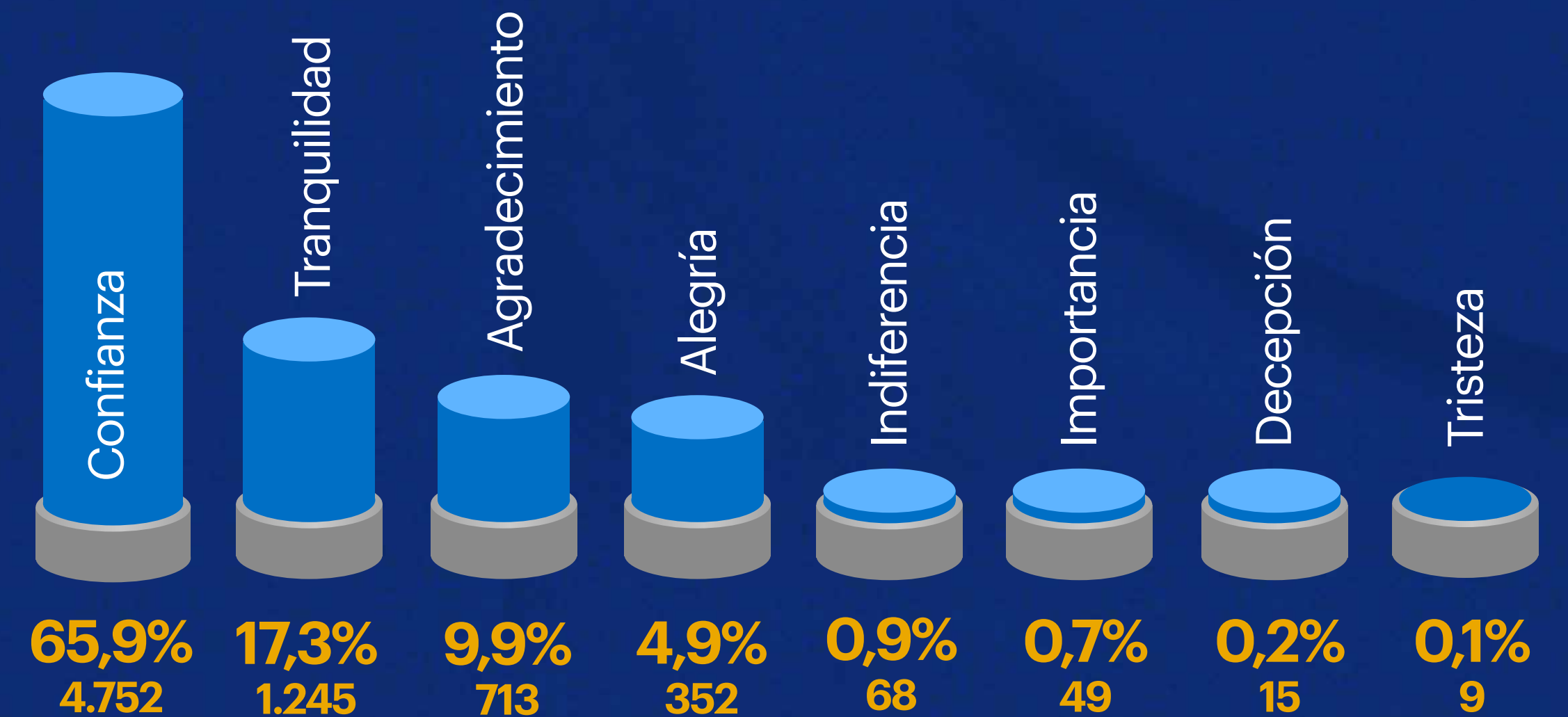
Cientes **PAGA \$  
TODO  
PARA TODO!**

## Sexo



■ Hombres  
■ Mujeres

## Emociones que transmite nuestra marca durante el servicio:



gelsa **somos**  
**todos**



## Cultura de **Servicio**

Durante el 2023 se ejecutó la campaña **Date el Chance**, enfocada en fortalecer las habilidades blandas, la gestión de las emociones y la atención brindada tanto al cliente externo como interno, y que **impactó a más de 2.600 colaboradores, entre Red Comercial y personal administrativo.**

Este programa tuvo resultados positivos que redundaron en crecimiento de ventas en las zonas impactadas, **además del fortalecimiento en la cercanía con la Red Comercial**, especialmente de los diferentes municipios de Cundinamarca.

**YTÚ, ¿A QUÉ TE VAS A**  
*Dar el*  
**CHANCE**  
*hoy?*

gelsa  somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**  
**TODO**  
**PARA TODO!**

data  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

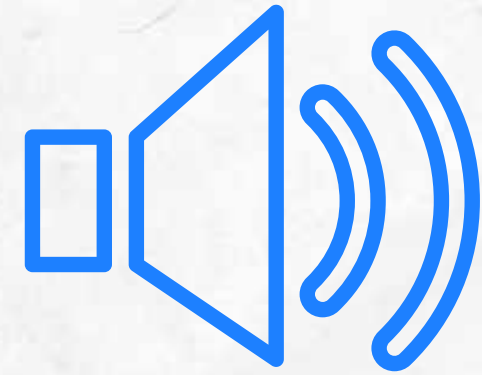
Principal benefactor  
  
FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA





# Imagen **Corporativa**

Seguimos fortaleciendo nuestra comunicación y reputación:



Índice de reputación

**4.5/5.0**

Calificación Grupos de Interés



Accionistas



Aliados y proveedores



Colaboradores



Empresas del Grupo



Clientes



Autoridades y gobierno



Gremios



Medios de Comunicación y líderes de opinión



Comunidad

gelsa **somos todos**

GRUP•  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

Principal beneficiario  
**FUNDACIÓN SOCIAL SUEÑOS de VIDA**





# Imagen Corporativa

Seguimos fortaleciendo nuestra comunicación y reputación

**158 notas**  
en free press 



Alcance **23 millones** de personas

Retorno de la Inversión

Valor publicitario  
**\$995 millones**

Valor editorial  
**\$2.985 millones**



gelsa  somos **todos**

GRUP   
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

Principal benefactor  
**FUNDACIÓN SOCIAL SUEÑOS de VIDA**

Compañías y marcas del grupo



## Canales de Comunicación: **Emisora**

Seguimos fortaleciendo nuestra comunicación y reputación

Lanzamiento de un nuevo canal de comunicaciones para la comunidad corporativa, con un programa en vivo con información de interés, noticias, resultados e invitados especiales.

[www.gelsaestereo.com.co](http://www.gelsaestereo.com.co)



gelsa somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

data  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal beneficiador  
FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**

Sintoniza Gelsa Estéreo  
Emisora Online Corporativa







# Cumplimiento y **Riesgos**

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

PAGA  
**TODO**  
PARA TODO!

data  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de VIDA

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



# Gestión de Cumplimiento

## y Riesgos

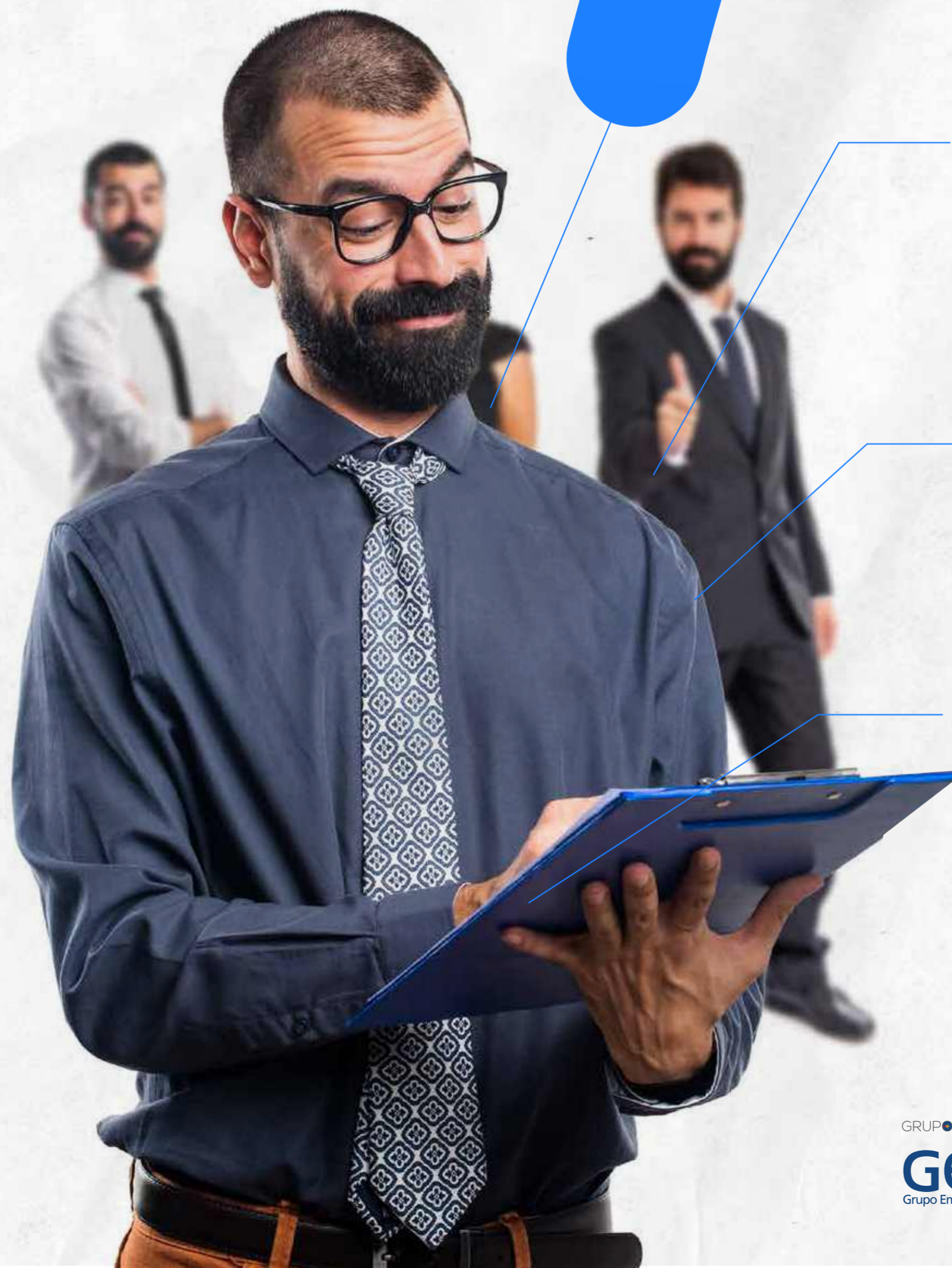
GRI (2-25), (2-26), (2-27), (205-1), (205-2), (205-3), (2-15), (GRI 205)

### Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/PADM)

Grupo Empresarial en Línea S.A., ha desarrollado políticas de gestión de riesgos, a través de la implementación de los Sistemas de Administración de: Riesgo de **LA/FT/PADM**, Riesgo Operativo, Liquidez y el Programa de Tratamiento de Datos Personales, bajo un enfoque basado en riesgos, alineado con las normas que regulan cada sistema.

En el marco de la prevención y control del riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, se realizaron las verificaciones de los grupos de interés de la Compañía, **alcanzando un total de 132.018 consultas**, como parte de la política de debida diligencia, implementada en la Organización.

gelsa somos  
**todos**



Durante 2023, se efectuó el **reporte oportuno ante la Unidad de Información y Análisis Financiero - UIAF de \$168.432.528.221**, correspondientes a premios pagados iguales o superiores a **\$500.000**.



La ejecución del **SARLAFT** permitió capacitar a través de la estrategia **“Operaciones Seguras en Nuestra Red”**, un total de **12.826** colaboradores, fortaleciendo la cultura en prevención del riesgo.



**Se atendieron 3.664 señales de alerta** de nuestros clientes y/o usuarios, para determinar casos, realizar seguimiento y reporte oportuno a las instancias y entidades correspondientes.



Grupo Gelsa cuenta con un sistema de seguimiento que contiene la base de listas vinculantes y restrictivas para Colombia, como la ONU, Unión Europea, lista OFAC, Fiscalía, Dirección Nacional de Estupefacientes - DNE y la lista Personas Políticamente Expuestas - PEP, entre otras; **que tuvo para 2023 un total de 589 actualizaciones**, realizando un seguimiento oportuno de clientes y demás grupos de interés.

GRUP

**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE SERVICIOS

Principal beneficiario

**RECUERDA SOÑAR SUEÑOS de VIDA**



# Gestión de Cumplimiento y Riesgos

## Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO):

En cumplimiento de las disposiciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, **y basado en la Norma ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad**, la cual plantea un enfoque basado en riesgos, el Grupo Empresarial en Línea S.A., ejecutó el Sistema de Administración de Riesgo Operativo, que ha permitido estructurar la matriz general de SARO a partir de la identificación de los riesgos en todos los procesos de la Compañía.

## Seguimiento del perfil de riesgo de Grupo Gelsa

Durante el 2023, se efectuó el seguimiento y gestión de los riesgos, causas y controles asociados a la operación y objetivos planteados en cada área, manteniendo el perfil de riesgo, en que se establece **un total de 164 riesgos, entre los que se identificaron e integraron nuevas causas y controles**, conforme a la operación y evolución de la Compañía en cada una de sus líneas de negocio y objetivos organizacionales. Se destaca que el perfil de riesgo se ubica en un nivel de amenaza medio, lo que indica que la empresa realiza un mayor control frente a las amenazas identificadas, creando mayor conciencia en la prevención y mitigación del riesgo.

Matriz de Riesgos 2023:

Riesgos:  
**164**

Causas:  
**486**

Controles:  
**881**

Eventos registrados  
y gestionados: **604.**

Matrices actualizadas  
en el año: **23**





# Gestión de Cumplimiento y Riesgos

Conforme con lo dispuesto en la **Norma ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad**, Grupo Gelsa promueve una cultura basada en riesgos, que desde **SARO** ha llegado a cada proceso, incentivando la prevención y la aplicación de controles. En el marco de esta gestión, se capacitó a través de la Universidad Corporativa a todos los procesos en cada nivel jerárquico, con el fin de reforzar el conocimiento y apropiación del riesgo.

ICONTEC Certifica el Sistema de Gestión de la organización:



SC-CER133083

GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A.



ICONTEC Certifica el Sistema de Gestión de la organización:



CER896354

GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A.



## Gestión en Proyectos:

El proceso de Riesgos participó en la gestión de cada uno de los proyectos liderados por la **PMO**, aportando de manera transversal e integral en diferentes conceptos, controles y entregas, según los cronogramas definidos.

En la identificación y actualización de riesgos, **se trabajaron 5 matrices de riesgo** que permitieron a los equipos de proyecto avanzar en el seguimiento y gestión respectivo.



## Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL):

Grupo Gelsa tiene en ejecución el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, a través de políticas y procedimientos que permiten analizar y evaluar el requerimiento mínimo de efectivo que debe tener la Red Comercial para garantizar al cliente el pago oportuno de sus Giros. Bajo este modelo, **se realizó la actualización diaria de las bases de liquidez para cerca de 3.300 puntos que prestaron el servicio durante el 2023**, verificando cambios, picos y contingencias para posibles eventos.

Durante el monitoreo del Sistema, se realizó seguimiento a las solicitudes radicadas en la Compañía, las cuales fueron tramitadas y solucionadas satisfactoriamente, garantizando la prestación del servicio a cada usuario.

Como parte de la gestión del Riesgo de Liquidez, se adoptó el modelo para llevar el cálculo del requerimiento mínimo para todos los puntos con menos de 250 días de operación, propuesto por Matrix.

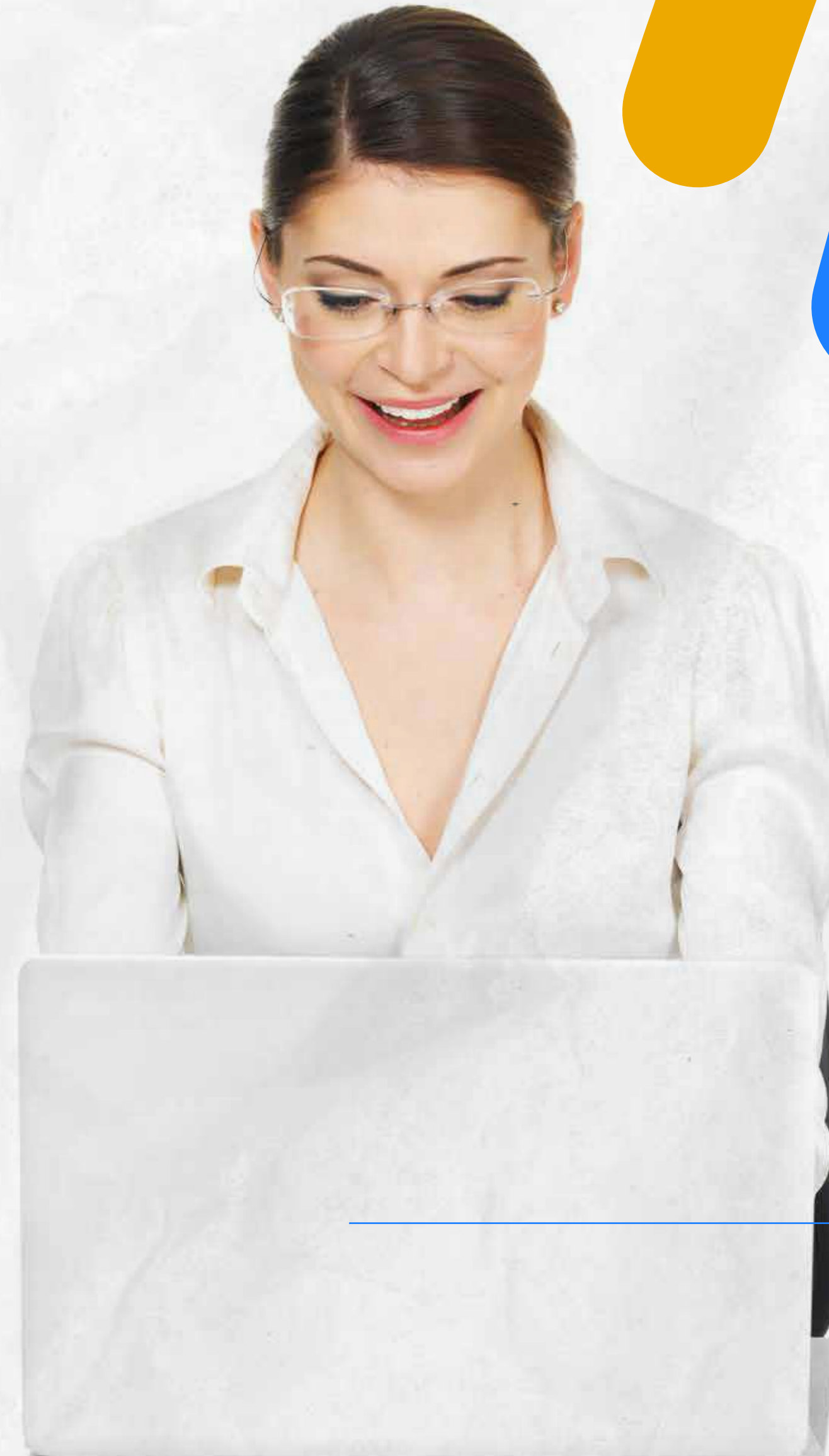


# Gestión de Cumplimiento y Riesgos

## Plan de Continuidad del Negocio:

Dando cumplimiento a las estrategias de continuidad establecidas en Grupo Gelsa, en 2023, **con el apoyo de Datacenter y Operaciones TI**, se realizaron dos pruebas al Plan de Recuperación de Desastres (DRP) de la Compañía, en las cuales se validaron los posibles escenarios de contingencia, con el fin de reforzar y crear nuevas estrategias de mitigación de garanticen la continuidad en la prestación de los servicios de la Compañía.

Como resultado, en cada prueba se logró el objetivo planteado de los planes de trabajo, al comprobar que los pasos de los servicios y la activación de la operación de la Compañía, del centro de datos principal al centro de datos alternativo, se desarrollaron de manera normal, sin inconvenientes críticos, **soportando la operación por más de 28 horas**, incluyendo en la prueba del segundo semestre el ejercicio en un día hábil laboral.



En cuanto a la capacitación de personal, durante el año se impactaron a 3.340 colaboradores, **mediante el curso virtual diseñado con Desarrollo Organizacional**, que busca dar a conocer los componentes y aspectos clave frente a la estrategia de contingencia, definida en la Organización.

**3.340**   
**Colaboradores, mediante  
un curso virtual**



# Gestión de Cumplimiento y Riesgos

## Programa de Protección de Datos Personales:

El Sistema Integral de Gestión de Datos, implementado por **Grupo Gelsa**, 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 maneja la Compañía, bajo las etapas de recolección, administración, uso y almacenamiento.

En el trámite de los controles desarrollados, se atendieron 419 casos de tratamiento de datos radicados por titulares; así mismo, **se gestionaron de forma oportuna los reportes obligatorios a la SIC**, como parte del cumplimiento y compromiso de la Compañía con nuestros grupos de interés.

Se actualizó la información sustancial y de las bases de datos registradas, conforme a lo establecido por la SIC. Finalmente, se realizó la capacitación de funcionarios administrativos, a través del curso virtual de Tratamiento de Datos y la difusión de tips y aspectos relevantes, fortaleciendo la cultura de prevención y cuidado de los datos de los cuales Grupo Gelsa es responsable.

Se atendieron  
**419**  
casos de tratamiento de datos





# Seguridad de la Información y **CiberSeguridad**

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa** Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

Compañías y marcas del grupo  
**data center** colombia

**ONJ** OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

Principal benefactor  
**FUNDACIÓN SOCIAL SUEÑOS de VIDA**



# Seguridad de la Información **y Ciberseguridad**

## Tendencias de Cibercrimen 2023

De acuerdo con cifras de la empresa de ciberseguridad Fortinet, en el primer semestre de 2023, su laboratorio de inteligencia de amenazas, FortiGuard Labs, reveló que **Colombia fue el objetivo de más de 5.000 millones de intentos de ciberataques**, ubicándose en el cuarto lugar a nivel regional.





# Seguridad de la Información y Ciberseguridad

## Actividades Ejecutadas por el SGSI

Cumpliendo los requisitos de la **Norma ISO/IEC 27001:2013** y los requisitos del anexo técnico del contrato de concesión, durante el 2023 se realizaron 140 actividades, englobadas en las siguientes 14 líneas:


Mantenimiento y ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Gelsa - SGSI. <b>01</b>	Vigencia de la certificación en la Norma ISO/IEC 27001:2013. <b>02</b>	Gestión de vulnerabilidades técnicas en servidores IT y bases de datos. <b>03</b>	Políticas de Seguridad y Ciberseguridad. <b>04</b>	Gestión de incidentes de ciberseguridad. <b>05</b>	Gestión de riesgos de seguridad y ciberseguridad. <b>06</b>	Correlación de eventos de seguridad con inteligencia artificial <b>07</b>
Seguridad de la Información en la gestión de proyectos. <b>08</b>	Auditoría para el uso de superusuarios ROOT (Log 360) <b>09</b>	Auditorías al operador tecnológico Datacenter Colombia S.A.S. <b>10</b>	Atención a auditorías de aliados y terceros. <b>11</b>	Campañas de cultura en Seguridad de la Información para los colaboradores. <b>12</b>	Apoyo técnico en las diligencias judiciales de la Fiscalía para soportar incidentes en procesos. <b>13</b>	Apoyo a empresas aliadas en temas de Ciberseguridad. <b>14</b>




# Seguridad de la Información **y Ciberseguridad**

## Gestión de vulnerabilidades plataformas T.I.

Durante el 2023, se da continuidad al fortalecimiento de los servidores de operación, a través de la **identificación y tratamiento de 2.954 vulnerabilidades** informáticas, las cuales se identificaron particularmente en octubre, noviembre y diciembre.

 Se remedió totalmente el 32%, es decir, 947 vulnerabilidades.

 El 68% restante está en proceso de subsanación de forma controlada.

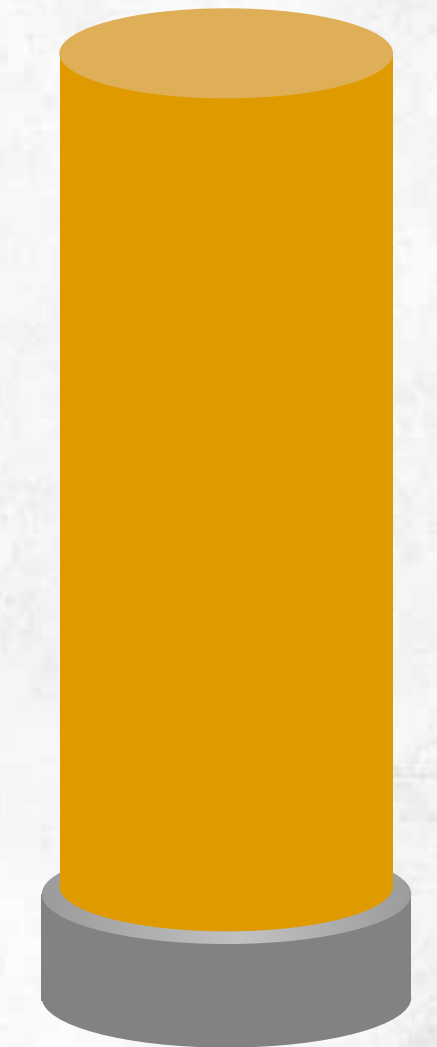
## Gestión de vulnerabilidades 2022 - 2023

3.447



2022

3.679



2023

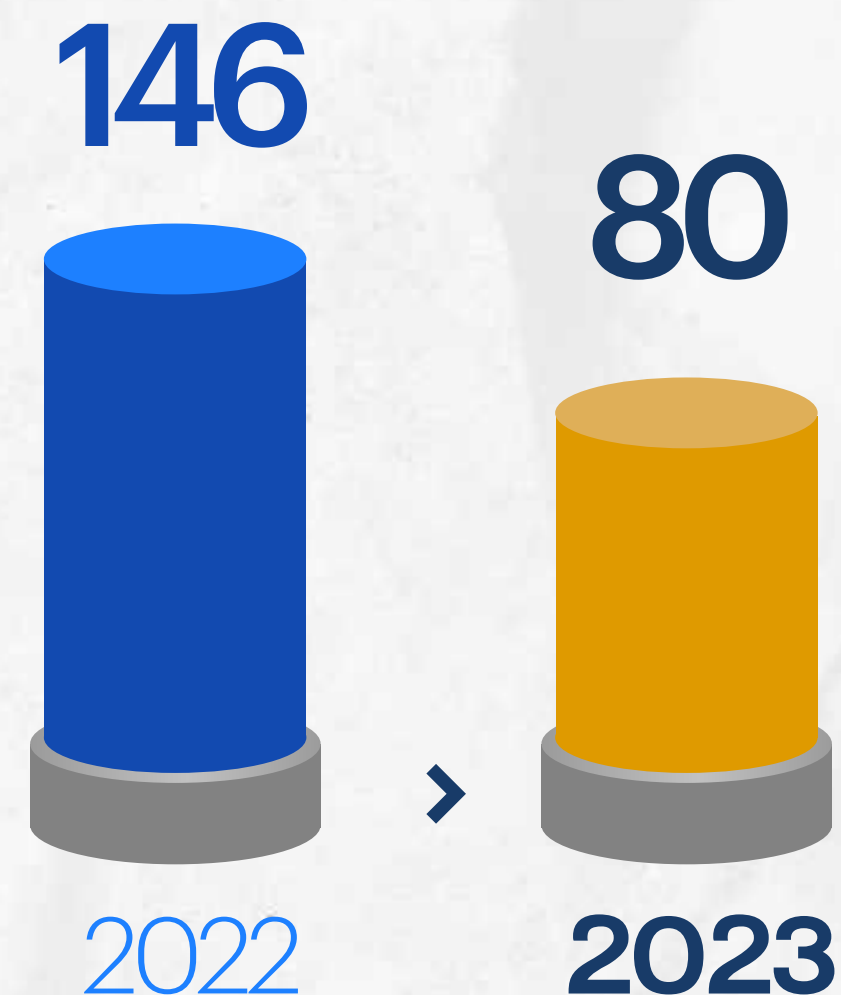


# Seguridad de la Información y Ciberseguridad

## Gestión de eventos de ciberseguridad

En el 2023 se incrementaron los ataques cibernéticos a nivel global, especialmente a través del envío de correos maliciosos. Sin embargo, en la Organización se presentaron un total de 60 intentos de ejecución de ataques cibernéticos y 20 falsos positivos, los cuales fueron neutralizados y controlados, evitando la materialización de incidentes de ciberseguridad, entre los que se destacan:

- Phishing
- Spam
- Suplantación
- Bot y Troyanos



## Gestión de Riesgos

En el 2023 se analizaron 22 procesos de la Compañía, identificando un total de 144 riesgos, sobre los que se observa la mitigación de riesgos, en cuanto a cambio de nivel de criticidad, pasando de riesgos extremos y altos a los cuadrantes medios y bajos, de igual forma, los riesgos residuales se encuentran en proceso de plan de remediación con cada líder.

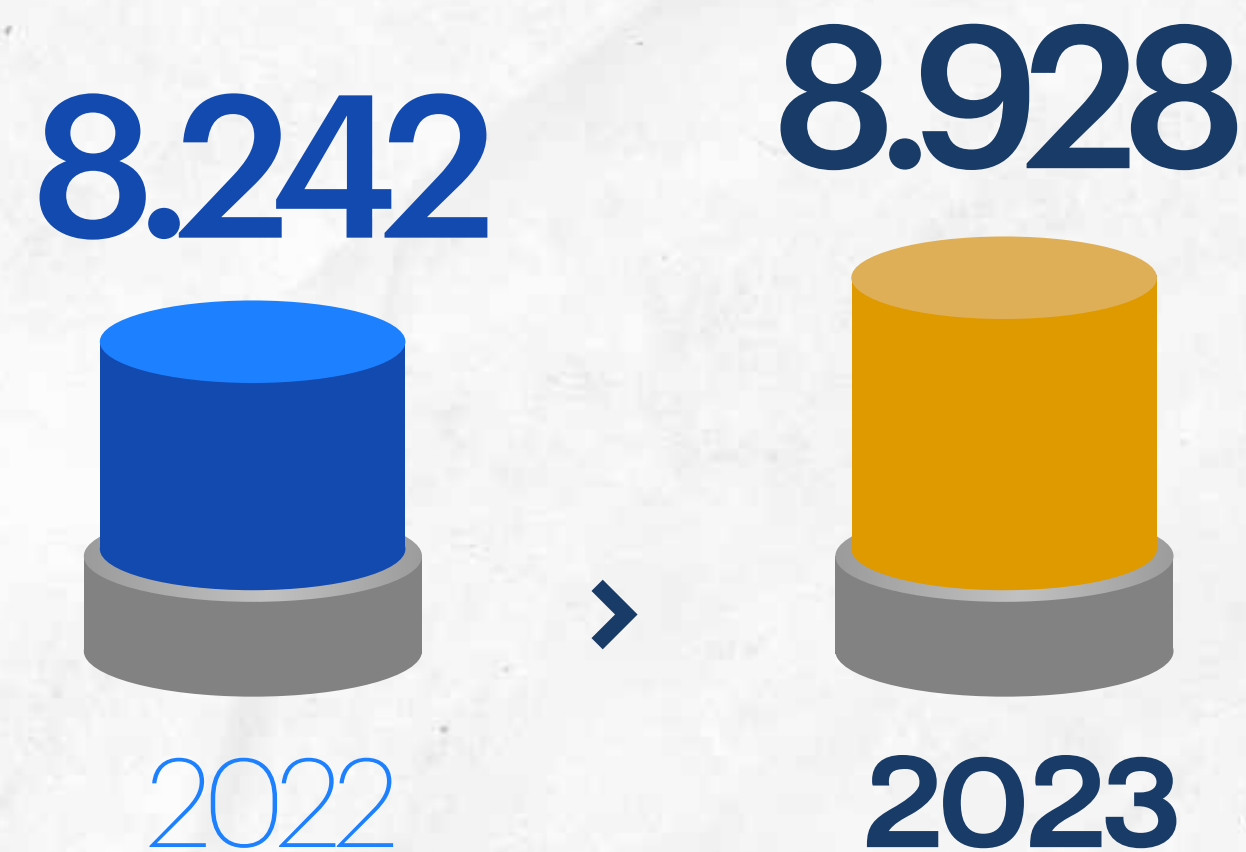




# Seguridad de la Información y **Ciberseguridad**

## Gestión validación de huellas HASH

Durante el 2023, se realizó la emisión de **huellas HASH a 8.928 archivos**, correspondientes a los sorteos escrutados, con el fin de asegurar la integridad de los archivos.



Huellas HASH Archivos Escrutinio



## Auditoría operador tecnológico:

**Cumplimiento del 80%** en la aplicación de controles de ciberseguridad, del Anexo A de la Norma ISO 27001.

Se identifican 22 no conformidades y 9 oportunidades de mejora frente a los requisitos normativos para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de **DATACENTER COLOMBIA S.A.S.**

## Auditoría superusuarios

Durante el 2023, se dio continuidad a la política de restricción de uso de superusuarios **ROOT** en los servidores de operación, a través del monitoreo en tiempo real con la herramienta **Log360**, asegurando la verificación de ejecución, únicamente de acciones propias del sistema para actualizaciones.





# Seguridad de la Información y **Ciberseguridad**

## Campañas Cultura Seguridad de la Información

Durante el 2023, se continuó fortaleciendo la cultura en Seguridad de la Información y Ciberseguridad, **a través de la campaña “Gelsa más Segura”**, con el fin de hacer frente a la proliferación de ataques cibernéticos, sensibilizando a toda la Organización con tips de ciberseguridad vía correo electrónico y concursos interactivos, para instruir a los colaboradores sobre cómo actuar frente a situaciones de posibles ataques de este carácter y concientizar sobre la importancia de proteger la información corporativa desde cada proceso organizacional.

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

PAGA  
**TODO**  
PARA TODO!

data  
**center**  
colombia

ONJ  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
FUNDAÇÃO SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA







# Gestión de **Seguridad Física**

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa** Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

Principal beneficiario

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS de VIDA**



# Gestión de **Seguridad Física**

## Revistas de Seguridad

Se realizaron **3.354 inspecciones a la Red Comercial**, consolidando información sobre el estado actual de la seguridad de los puntos de venta, los reportes de condiciones locativas insuficientes, y los índices delincuenciales de las zonas.

Total Inspecciones **3.354**  
\*Revistas de seguridad realizadas año 2023.



## **164** Estudios

Se realizaron **164 estudios de seguridad** a las Cajas Satélites y SPT; identificando, analizando y evaluando los riesgos, así mismo, promoviendo recomendaciones y sugerencias de seguridad como plan de mitigación.

## **60** Diagnósticos

Se realizaron **60 diagnósticos a los puntos de venta reportados** con los mayores índices de siniestralidad y vandalismo, los cuales fueron referidos para las correspondientes adecuaciones de puntos seguros.

## Participación Red de Apoyo

La Compañía fue partícipe en el encuentro anual del **Frente de Seguridad Empresarial**, conformada por la **Red de Apoyo de la Policía Metropolitana de Bogotá**. De igual manera, en el transcurso del año los equipos de trabajo participaron activamente en las reuniones convocadas por la Red, recibiendo capacitación sobre seguridad de la información, ciberseguridad y evolución del delito en la sociedad, así como colaboraciones en investigaciones y actuaciones de Policía en contra de delincuentes comunes que afectan a nuestra Red Comercial.

## **4.450** Capacitaciones

Se capacitó a **4.450 colaboradores**, a través de la Universidad Corporativa, sobre protocolos, políticas, cultura y medidas preventivas de seguridad.



# Gestión de **Seguridad Física**

## **131 Informes**

Se atendieron **131 casos de pérdidas materiales reportados por la Red Comercial**, atribuidos bajo circunstancias de seguridad, y de los que se desarrollaron informes investigativos de hechos, actividades de averiguación, conclusiones y recomendaciones.

## **131 Eventos de Riesgo**

La Red Comercial **registró un total de 131 eventos de riesgo materializados**, atribuidos bajo circunstancias de seguridad, en puntos de venta a asesoras y recogedores, generando un impacto al **indicador de siniestralidad anual del 0.39%**; esta cifra porcentual, con relación al número de puntos Paga Todo, representan un indicador de siniestralidad muy bajo, reflejando las gestiones preventivas de seguridad aplicadas.

gelsa  somos  
**todos**



## **5 Capturas de Delincuentes**

Gracias a la labor conjunta entre **Grupo Gelsa, la Policía Nacional y la Fiscalía**, se adelantaron las capturas de cinco delincuentes, situación permitió mantener los índices bajos de siniestralidad y afectación a la Compañía.



**A nivel de puntos principales:** Cajas satélite y SPT, **no se presentó ningún siniestro en ninguna de las 167 sedes.**



# Gestión de **Seguridad Física**

## **Apoyo Recaudos**

Gracias a la conformación de los esquemas de seguridad **se realizaron 25.000 actividades de recaudo** en toda la Red Comercial sin presentar siniestros de seguridad.

## **Proyecto CCTV**

Con el fin de mejorar la seguridad y obtener un mayor control de los puntos Paga Todo, se dio continuidad al proyecto de adquisición e **instalación de Circuitos Cerrados de Televisión en 5 sedes** adicionales, logrando consolidar un total en cobertura en video vigilancia de 1.008 cámaras.

## **Solicitudes de Seguridad Electrónica**

La Central de Monitoreo recibió **2.550 solicitudes de la Red Comercial**, las cuales fueron solucionadas en los tiempos oportunos y garantizaron el buen funcionamiento de los sistemas electrónicos de seguridad.



## **Eventos de alarmas**

La Central de Monitoreo, en conjunto con el proveedor estratégico, **atendieron 3.150 eventos de alarmas en las 334** cuentas de la Red Comercial.



## **Acciones contra el juego ilegal**

**30**  
Capturas

**13**  
Allanamientos

**3**  
Estructuras  
Nuevas  
Erradicadas

**1**  
Procesos  
de Extinción  
de Dominio

**72**  
Procesos por  
el Artículo 312  
del Código Penal

**109**  
Mesas  
de Trabajo  
con Autoridades

**116**  
Audiencias  
Judiciales  
Atendidas







# Talento Humano

gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

  
PAGA  
**TODO**  
PARA TODO!

  
data  
**center**  
colombia

  
ONJ  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor

  
FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de VIDA



# Comunidad **Empresarial**

GRI (2-7), (2-19), (2-20), (2-21)

## Beneficios Emocionales

Este programa apunta al objetivo estratégico **“Incrementar la Satisfacción de los Grupos de Interés”**, y busca fortalecer el sentido de pertenencia, la percepción de bienestar y el vínculo emocional de los colaboradores y sus familias con la Organización, a través de estrategias motivacionales, que permitan que las personas logren satisfacer sus necesidades particulares, desde un ambiente laboral, flexible e innovador.

En 2023, se ejecutó **el 100%** de los programas y se **impactó al 93% de colaboradores de nómina**. El programa incluye 4 categorías:

**01.** Plan de Bienestar

**03.** Programa de Reconocimientos

**02.** Gestión de Talentos

**04.** Fechas Especiales

gelsa **somos**  
**todos**

GRUP  
gelsa **somos**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

data center  
colombia

ONJ  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

Principal benefactor  
FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS de VIDA





# Comunidad **Empresarial**

## 01. Plan de Bienestar

**CREA con propósito:** este programa busca fortalecer el clima y la cultura organizacional, fomentando en los líderes y sus equipos los pilares de la confianza, respeto, escucha, empatía y asertividad.

**Prevención en Salud Mental:** espacios seguros de escucha y apoyo, para que los colaboradores expresen sus emociones, compartan sus experiencias, y aprendan estrategias para aplicar la sanación emocional.

**Plan de Retención:** para la Compañía es indispensable contar con el mejor talento, por eso, en el 2023 se lanzó este programa con un portafolio de beneficios para los colaboradores de nivel estratégico y medio de la Organización.

Total Impactos:  
**2.776**

Total Impactos:  
**114**

Total Impactos:  
**68**





# Comunidad **Empresarial**

## 01. Plan de Bienestar

**Un Café con Gelsa:** espacios para compartir un buen café y socializar diferentes temáticas, entre ellas: beneficios emocionales, presentación resultados de clima y riesgo psicosocial, diseño plan de acción por procesos para clima y cultura, conversación sobre situaciones o novedades presentadas en las áreas.

**Sábados en Familia:** con el fin de equilibrar el ámbito laboral y personal de los colaboradores, se crearon espacios para compartir y conocer a las familias.

**Día de la Familia:** para la Compañía es importante el tiempo en familia, por eso, durante el 2023, se generaron espacios de recreación para los mejores colaboradores de la Red Comercial de las diferentes SPT de Bogotá y Cundinamarca y sus familias.

Total Impactos:

**305**

Total Impactos:

**135**

Total Impactos:

**416**





# Comunidad **Empresarial**

## 01. Plan de Bienestar

**En Línea con el Bienestar y el Autocuidado:** este programa permite disminuir el riesgo psicosocial en la salud mental de los colaboradores de las diferentes modalidades: teletrabajo, trabajo en casa y presencial, por medio de actividades de ocio que contribuyen a mejorar la percepción de bienestar, satisfacción y sentido de pertenencia con la Organización.

**Teletrabajo:** se culminó el 2023 con más de 70 colaboradores administrativos bajo esta modalidad. Con este proyecto se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida, aumento de la productividad y la satisfacción de los colaboradores.

**Plan Acogida:** 608 nuevos talentos se sumaron a la Compañía, y a través de este programa se realizó un acompañamiento especial a su proceso de adaptación durante los dos primeros meses, reiterando los beneficios que otorga la Compañía.

Total Impactos:

**951**

Total Impactos:

**70**

Total Impactos:

**608**



# Comunidad **Empresarial**

## 01. Plan de Bienestar

**Días y/o tiempo libre:** alineados a las nuevas tendencias empresariales frente a la flexibilización del tiempo y la calidad de vida de los colaboradores, se otorga tiempo libre a la población para celebrar las fechas importantes personales y familiares.

**Licencias:** apoyo para los colaboradores en momentos de gran importancia, otorgando tiempo adicional en los días ya establecidos normativamente. **Paternidad y maternidad: 93 beneficiados. Matrimonio: 14 beneficiados.**

**Asesorías Psicológicas:** acompañamiento a los colaboradores y sus familias en situaciones difíciles que estén afectando su ámbito personal, familiar y laboral.

**Plan Exequial:** apoyo a los colaboradores y sus familias en procesos de duelo.

**Programa Maternidad y Paternidad:** acompañamiento a los colaboradores que inician esta etapa familiar, a través de apoyo psicológico y seguimiento de las condiciones de salud.

Total Impactos: **6.732**

Total Impactos: **107**

Total Impactos: **153**

Total Impactos: **73**

Total Impactos: **53**





# Ascensos y **Promociones**

(2-28), (GRI 401), (401-1), (401-2), (401-3), (GRI 402), (402-1)

## 02 Gestión de Talentos

**Programa de Promociones:** Grupo Gelsa tiene el propósito que su capital humano tenga la oportunidad de crecer personal y profesionalmente en la Organización. A través de este programa, en el 2023, **302 colaboradores**, quienes gracias a su esfuerzo y persistencia, ascendieron de manera vertical u horizontal a otros cargos.

<b>CARGOS</b>	Colocador de Apuestas Dependientes	155
	Analista	31
	Cajero	25
	Colocador - Entrenador	23
	Administrador de Zona	14
	Auxiliar	12
	Coordinador	11
	Asistente	10
	Auxiliar Administrativo	8
	Director	5
	Capacitador	4
Auxiliar Junior	4	
<b>Total de Promociones</b>	<b>302</b>	

**Taller Mi Primer Empleo:** esta iniciativa surgió en el 2016 y tiene como propósito brindar herramientas a jóvenes, hijos, familiares o conocidos de nuestros colaboradores con edades entre los 18 y 22 años, para la búsqueda efectiva de empleo y afrontar de manera exitosa un proceso de selección. Desde que inició el programa se ha impactado a **204 jóvenes**.

**Formación titulada para tus hijos:** en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se brinda la oportunidad a los hijos de los colaboradores para postularse a programas de formación titulada; durante el 2023 se lanzaron dos convocatorias para la formación de Tecnología en Gestión Administrativa, con **119 inscripciones** y **49 vinculaciones mediante contrato de aprendizaje**. Con este programa, los beneficiados que aprueban el proceso tienen asegurada su etapa lectiva con el SENA y su etapa productiva en la Organización.

**Programas Pre-pensionados:** Preparación de colaboradores que están próximos a asumir la nueva etapa como jubilados, abordando temas relevantes sobre información legal para iniciar el proceso de pensión.

Total Personas Impactadas **34**



# Comunidad **Empresarial**

## 03. Programa de Reconocimientos

**Globos de Aniversario:** se reconoce el sentido de pertenencia y permanencia de los colaboradores, brindando un detalle conmemorativo y mensaje de agradecimiento por su lealtad con la Organización.

Reconocimientos

**782**

**Reconocimiento a la Experiencia:** a través de un evento especial se conmemora el esfuerzo, entrega y compromiso a los colaboradores que tienen más de diez años en la Organización.

Homenajeados

**144**

**Logros Académicos:** reconocer el esfuerzo, compromiso y dedicación de los colaboradores al culminar satisfactoriamente algún ciclo de educación formal: bachiller, técnico, tecnólogo, profesional, especialista o magister.

**Para el 2023 se reconocieron a 40 colaboradores, así:**

<b>1</b> Bachiller	<b>5</b> Técnico	<b>8</b> Tecnólogo
<b>20</b> Profesional	<b>5</b> Especialista	<b>1</b> Magíster

**40 TOTAL**



# Comunidad **Empresarial**

## 03. Programa de Reconocimientos

**Colaborador ejemplar:** reconocimiento a los colaboradores que representan los valores organizacionales en su gestión y que cuentan con un buen desempeño.

Reconocimientos

**20**

**Programas pensionados:** exalta la labor de 22 excolaboradores que han iniciado su proceso de pensión, resaltando los años de servicio que han brindado a la Compañía.

Excolaboradores

**22**

## 04. Fechas Especiales

En esta categoría, los colaboradores pueden acceder a espacios variados de esparcimiento, camaradería e integración. Esta dimensión del programa de Beneficios Emocionales va acompañada de la entrega de detalles u obsequios por las celebraciones de fechas especiales, las cuales permiten afianzar el sentido de pertenencia y satisfacción en la Organización.

Entregas  
de obsequios  
de cumpleaños:

**3.146**

Torneo  
de bolos:

**225**

Entrega  
de obsequios  
del Día del Padre  
y Madre:

**2.637**

Celebración  
de Halloween:

**751**

Celebración  
de Amor  
y Amistad:

**1.058**

Celebración  
de Navidad:

**107**



# Comunidad **Empresarial**

GRI (2-8)

## Datos Relevante a Diciembre de 2023



## Generación de Empleo

En el 2023, Grupo Gelsa generó 713 oportunidades de empleo con contrato laboral, manteniendo la política de término indefinido. Estas personas se vincularon a la Empresa cubriendo las diferentes vacantes y requerimientos de los procesos de la Organización. Cerca del 56% de esta población ingresó a la Red Comercial, donde el nivel de escolaridad principalmente es bachiller.



## Contrato Aprendizaje

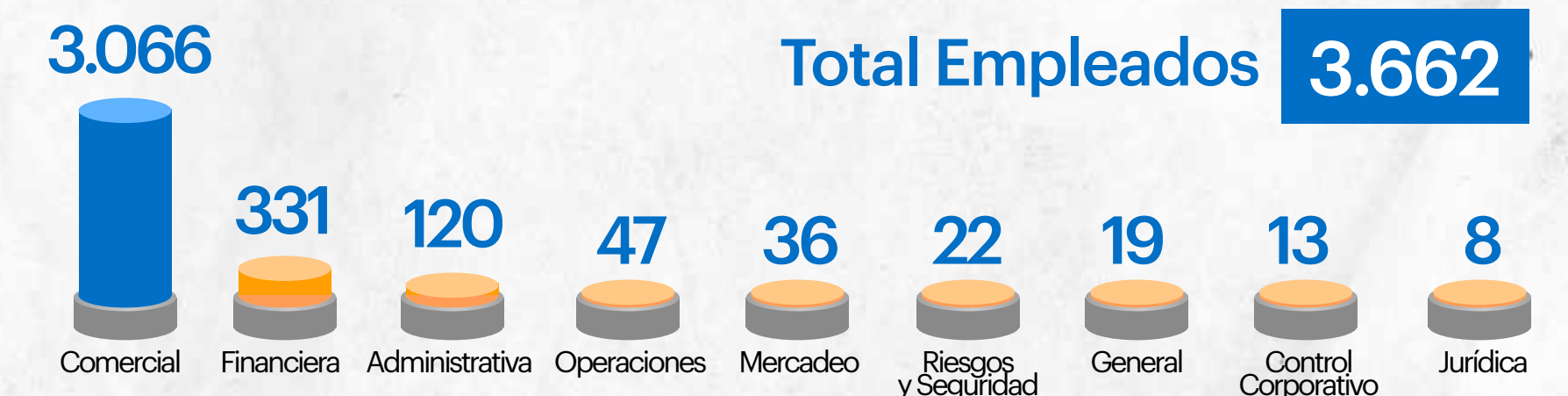
Durante el 2023 contribuimos a la formación del talento humano del país, a través de la contratación de 164 aprendices y practicantes del SENA, Universidades y de diferentes instituciones con programas especializados a nivel Bogotá y Cundinamarca. Estos estudiantes apoyan las áreas y procesos de la Organización, aportando su conocimiento y dinamismo.



## Generación Oportunidades de Ocupación

### Vinculaciones Colocador Independiente

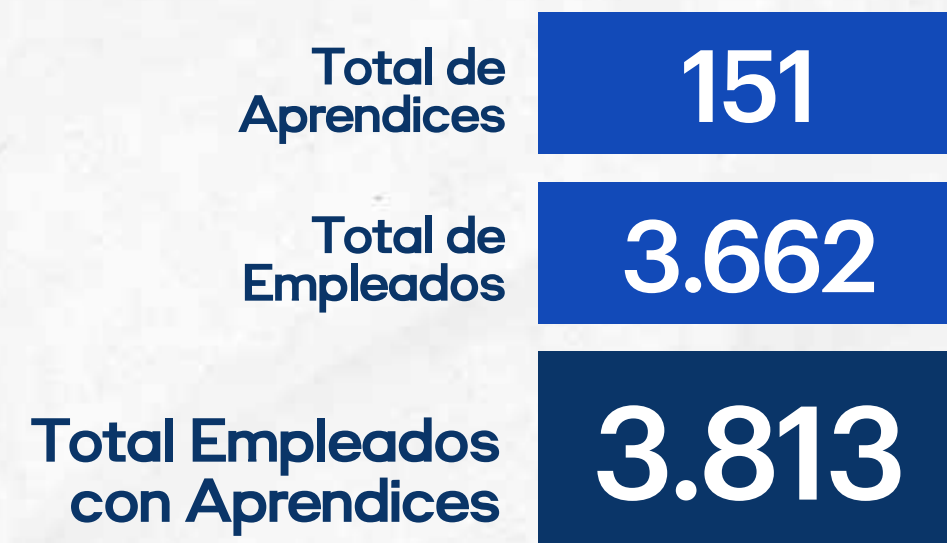
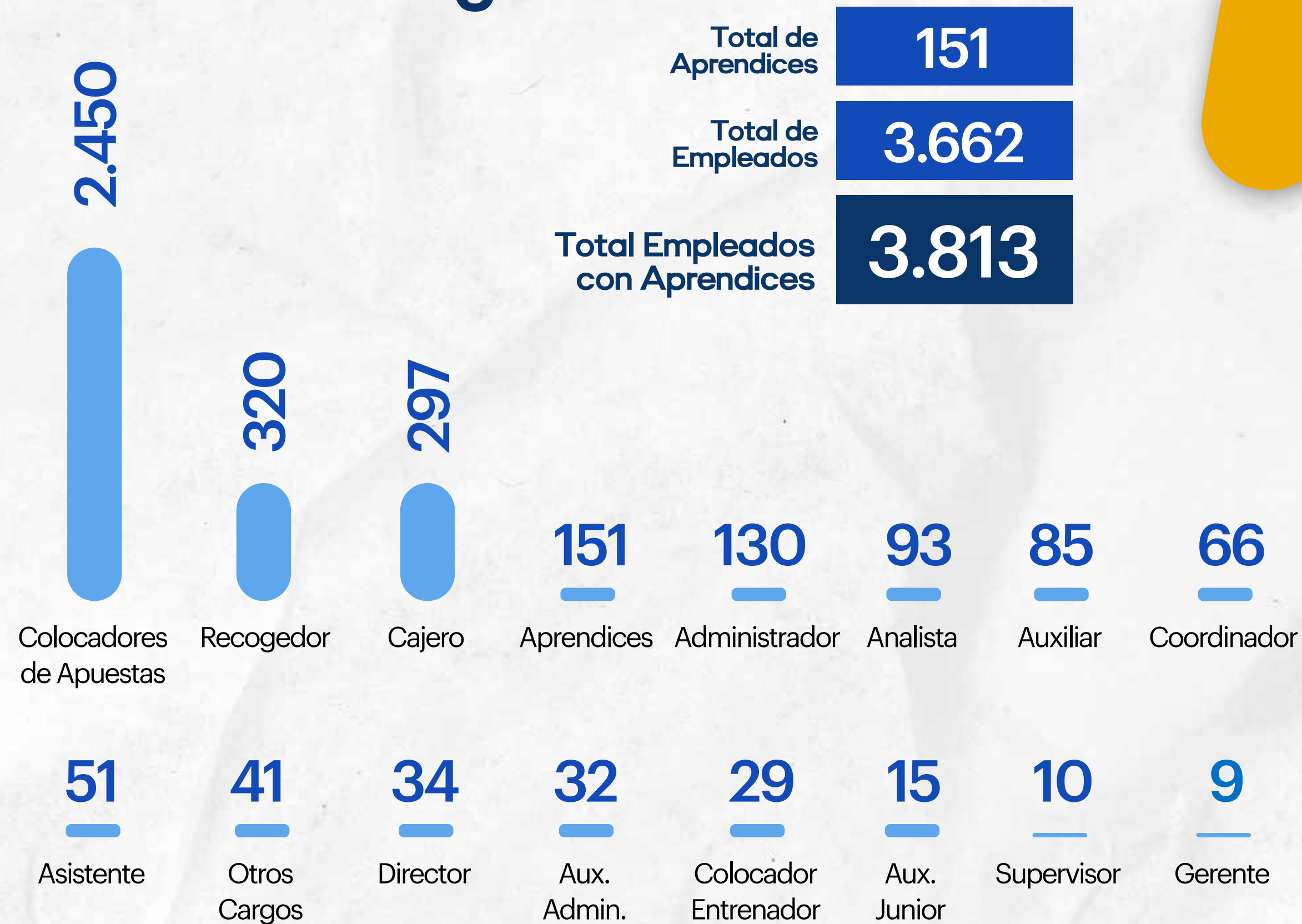
Grupo Gelsa contribuye al crecimiento y desarrollo social del país mediante la generación de ingresos económicos para la población con menos oportunidades. **En el 2023, la Empresa vinculó a 1.568 Colocadores de Apuestas Independientes**, en las diferentes zonas de Bogotá y Cundinamarca.



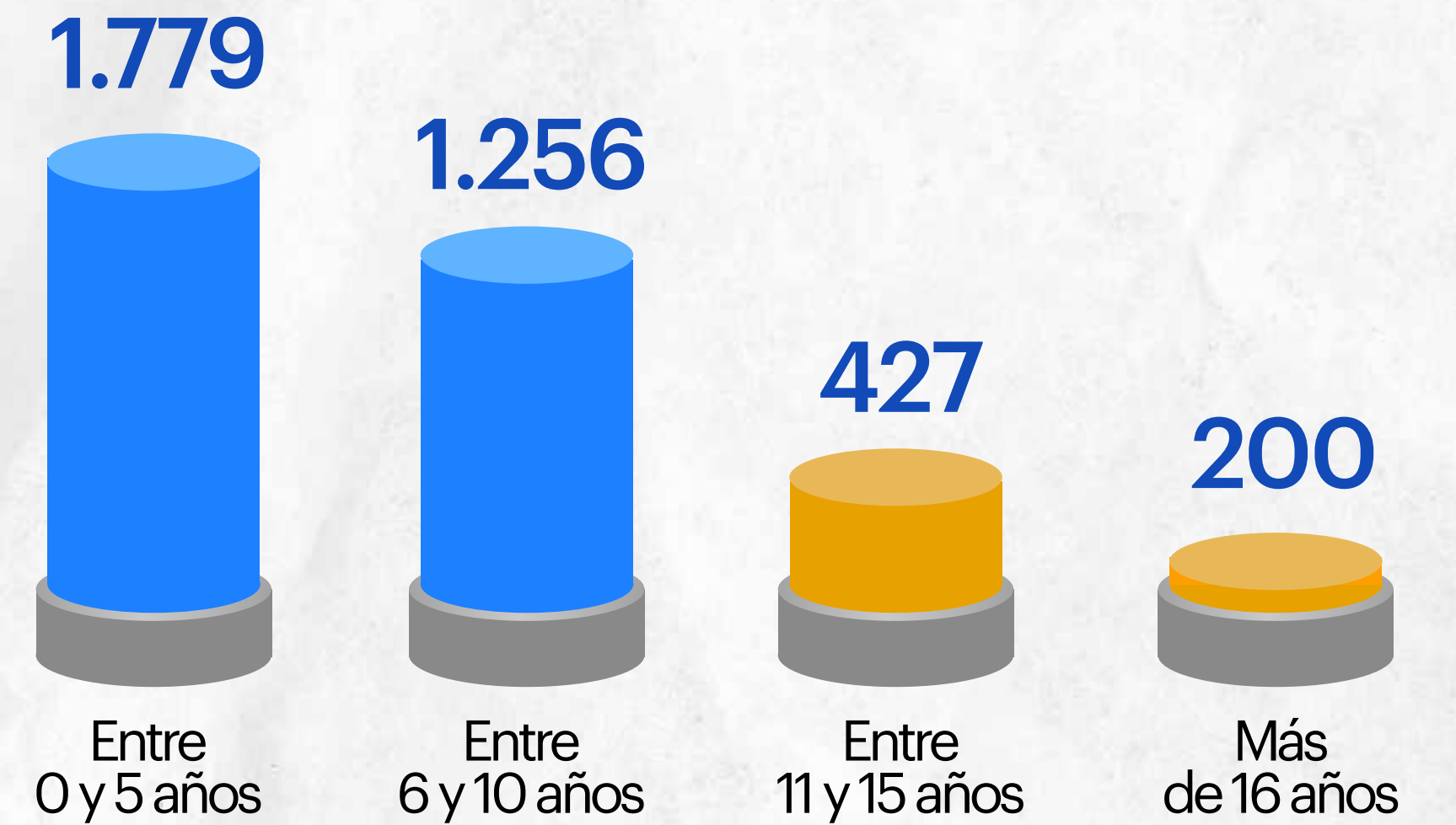


# Comunidad **Empresarial**

## Nivel de Cargo



## Antigüedad





# Comunidad **Empresarial**

## Categoría sexo

Se identifica una población conformada en su mayoría por mujeres, correspondiente al 83% de la totalidad.

Sexo	# de Personas	Índice
Mujeres	<b>3.045</b>	<b>83%</b>
Hombres	<b>617</b>	<b>17%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

## Mujeres

### Cantidad por rango de edades

Se evidencia una mayor población femenina en el rango de 31 a 50 años, que corresponde al 59% de la totalidad.

Rango Edad	# Personas
Menores de 30 años	<b>703</b>
Entre 31 y 50 años	<b>1.794</b>
Mayores de 50 años	<b>548</b>
<b>Total de Mujeres:</b>	<b>3.045</b>

## Hombres

### Cantidad por rango de edades

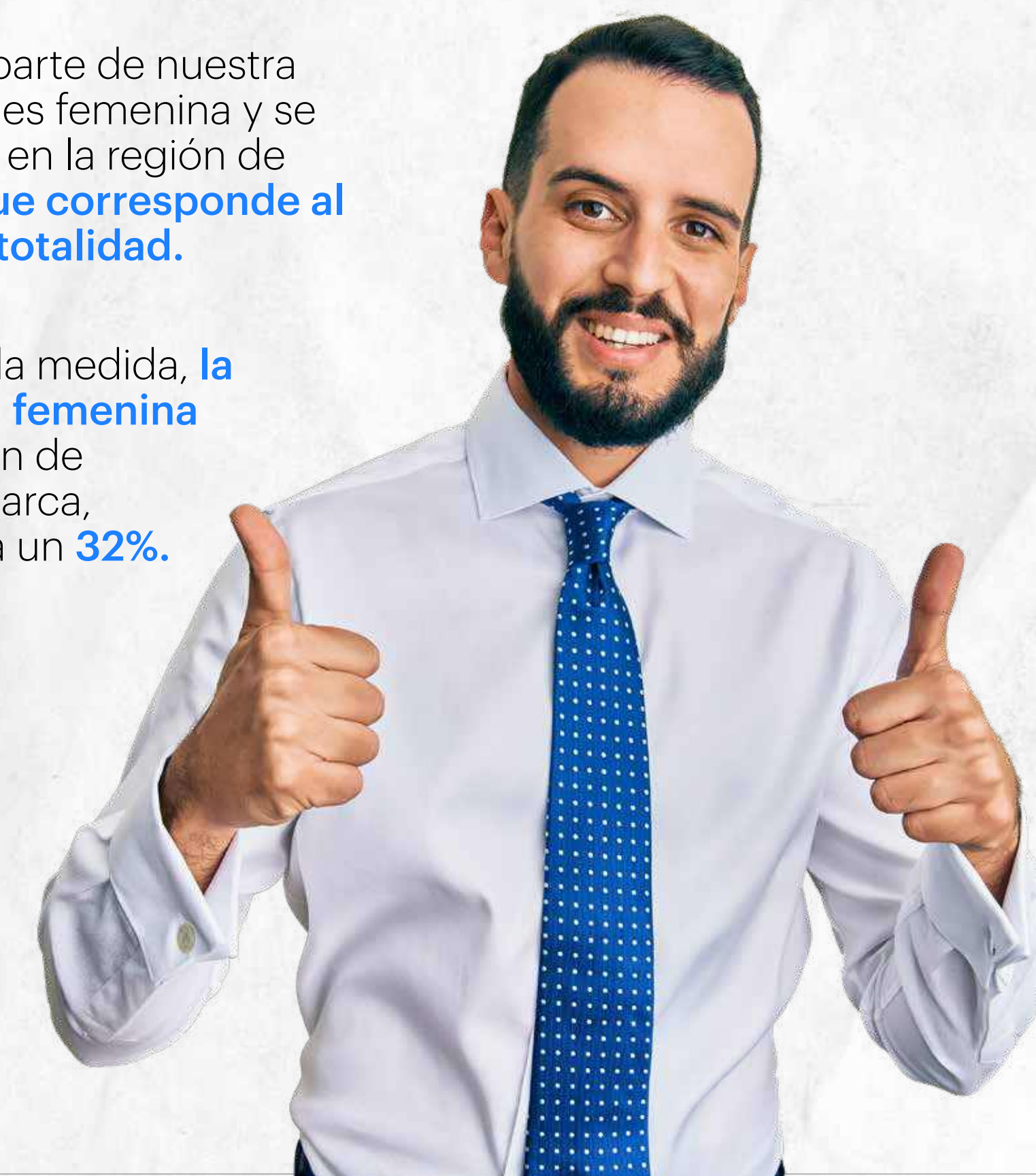
La mayoría de la población masculina está en el rango 31 a 50 años, que corresponde al 66% de la totalidad.

Rango Edad	# Personas
Menores de 30 años	<b>130</b>
Entre 31 y 50 años	<b>410</b>
Mayores de 50 años	<b>77</b>
<b>Total de Hombres:</b>	<b>617</b>

Región	Sexo	Cantidad	Total
Bogotá	Mujer	1.883	<b>2.370</b>
	Hombre	487	
Cundinamarca	Mujer	1.162	<b>1.292</b>
	Hombre	130	
<b>Total</b>		<b>3.662</b>	

La mayor parte de nuestra población es femenina y se concentra en la región de Bogotá, **que corresponde al 51% de la totalidad.**

En segunda medida, **la población femenina** de la región de Cundinamarca, representa un **32%**.





# Comunidad **Empresarial**

## Nuevas Contrataciones

### Categoría región

Región	# de Personas	Índice
Bogotá	432	12%
Cundinamarca	281	8%
Total de Contrataciones	713	20%
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

### Categoría sexo

Sexo	# de Personas	Índice
Mujeres	544	15%
Hombres	169	5%
Total de Contrataciones	713	20%
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

### Categoría Edad

Rango Edad	# de Personas	Índice
Menores de 30 años	386	11%
Entre 31 y 50 años	318	9%
Mayores de 50 años	9	0%
<b>Total de Contrataciones:</b>	<b>713</b>	<b>20%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

## Rotación - Retiros 2023

### CATEGORÍA REGIÓN

Región	# de Personas	Índice
Bogotá	622	17%
Cundinamarca	115	3%
Total de Retiros	737	20%
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

### CATEGORÍA SEXO

Sexo	# de Personas	Índice
Mujeres	554	15%
Hombres	183	5%
Total de Retiros	737	20%
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

### CATEGORÍA EDAD

Rango Edad	# de Personas	Índice
Menores de 30 años	395	11%
Entre 31 y 50 años	290	8%
Mayores de 50 años	52	1%
<b>Total de Retiros:</b>	<b>737</b>	<b>20%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

## Profesionalización de nuestro talento

### CATEGORÍA BACHILLER

Rango Edad	# de Personas	Índice
Menores de 30 años	599	22%
Entre 31 y 50 años	1.649	60%
Mayores de 50 años	522	19%
<b>Total de Personas:</b>	<b>2.770</b>	<b>100%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

Sexo	# de Personas	% en Categoría	% Total Empleados
Mujeres	2.412	8%	66%
Hombres	358	13%	10%
Total de Personas	2.770	100%	76%
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>		

Región	# de Personas	% en Categoría	% Total Empleados
Bogotá	1.653	60%	45%
Cundinamarca	1.117	40%	31%
Total de Personas	2.770	100%	76%
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>		



# Comunidad **Empresarial**

## Profesionalización de nuestro talento

### CATEGORÍA TÉCNICO Y TECNÓLOGO

Rango Edad	# de Personas	Índice
Menores de 30 años	160	30%
Entre 31 y 50 años	333	62%
Mayores de 50 años	41	8%
<b>Total de Personas:</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

Sexo	# de Personas	% en Categoría	% Total Empleados
Mujeres	437	82%	12%
Hombres	97	18%	3%
<b>Total de Personas</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>	<b>15%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>		

Región	# de Personas	% en Categoría	% Total Empleados
Bogotá	403	75%	11%
Cundinamarca	131	25%	4%
<b>Total de Personas</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>	<b>15%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>		

## Profesionalización de nuestro talento

### CATEGORÍA PROFESIONAL Y ESPECIALIZACIÓN

Rango Edad	# de Personas	Índice
Menores de 30 años	83	23%
Entre 31 y 50 años	218	61%
Mayores de 50 años	57	16%
<b>Total de Personas:</b>	<b>358</b>	<b>100%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>	

Sexo	# de Personas	% en Categoría	% Total Empleados
Mujeres	197	55%	5%
Hombres	161	45%	4%
<b>Total de Personas</b>	<b>358</b>	<b>100%</b>	<b>9%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>		

Región	# de Personas	% en Categoría	% Total Empleados
Bogotá	314	88%	8%
Cundinamarca	44	12%	1%
<b>Total de Personas</b>	<b>358</b>	<b>100%</b>	<b>9%</b>
<b>Total de Empleados:</b>	<b>3.662</b>		





# Desarrollo **Organizacional**

## Desarrollo de Líderes y Equipos de Alto Desempeño

Priorizando el rol de líder en la Organización, **se trabajó en el desarrollo de competencias y habilidades blandas**, reconociendo comportamientos y rasgos claves para generar un sistema enfocado en el ser y la autogestión, para el cumplimiento de metas y objetivos:

Módulo 1: **270** impactos  
Módulo 2: **189** impactos



01

Transformar el enfoque y percepción actual del liderazgo, adaptando este rol a las necesidades y demandas del contexto laboral actual.



02

Promover comportamientos conscientes que se transmitan desde el líder hacia sus equipos, generando conductas y cambios positivos que aporten a la cultura deseada de la Organización.



03

A través de la autogestión y autocontrol, generar el desarrollo de actividades autónomas que den valor a las acciones de cada colaborador, contribuyendo al alcance de los objetivos estratégicos.



# Desarrollo **Organizacional**

## Inducción y Entrenamiento de Personal

# 2.159

personas impactadas

## Programas de capacitación y desarrollo de habilidades

Desarrollo de competencias y habilidades blandas:

# 59.759

 registros

\*Un mismo colaborador participó en promedio 4 veces en diferentes capacitaciones.

Capacitaciones en portafolio:

# 84.650

 registros

\*Un mismo colaborador participó en promedio 7 veces en diferentes capacitaciones.



# Desarrollo **Organizacional**

## Operaciones seguras

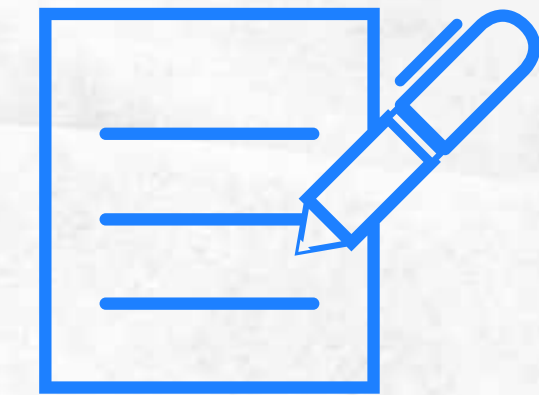
Cumpliendo el objetivo de actualizar y mantener informados a los colaboradores sobre las normas y procedimientos, enmarcados en las operaciones seguras, se lograron las siguientes impresiones en colaboradores de PDV, TAT y vendedores móviles, en los programas de: **SARLAFT, Juego Legal, Plan de Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información, SARO, Tratamiento de Datos, SARL y Juego Responsable:**

Impactos

**46.440**

Clientes en Juego  
Responsable

**1.372**



## Auxilios educativos

A través del Plan de Gestión Social, se contribuyó al desarrollo profesional y académico de 220 colaboradores durante el 2023, logrando que los beneficiarios iniciaran o continuaran su formación académica, en programas como: **administración, validación de bachillerato, contabilidad y finanzas, inglés, preescolar, psicología, recursos humanos, recreación y deportes, salud ocupacional y veterinaria.**



# Desarrollo **Organizacional**

## Evaluación de competencias

Durante el 2023 se evaluaron las competencias y el desempeño de 3.219 colaboradores, a través de un nuevo modelo de medición. Se estableció un porcentaje promedio **de 80%**, categorizado en la escala **“Cumple satisfactoriamente”**, identificando la idoneidad en los comportamientos de todos los colaboradores. Los resultados de las competencias transversales fueron los siguientes:







# Seguridad y Salud en el Trabajo

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

Compañías y marcas del grupo  
**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
**SUEÑOS  
de VIDA**



## Seguridad y Salud **en el Trabajo**

### Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

#### GRI ESTÁNDAR 403-1

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST, en Grupo Gelsa, se identifica por el gran compromiso con sus colaboradores y con el cumplimiento de los requisitos legales. Este sistema se implementó para preservar, mejorar y mantener las buenas condiciones de trabajo y de salud de los colaboradores directos e indirectos en el desarrollo de sus funciones, identificando, evaluando y controlando los riesgos laborales, así como los ambientales, a través de la ejecución de actividades de promoción de la salud, prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

**Este sistema se basa en el cumplimiento y sigue los estándares, directrices y lineamientos de la siguiente normatividad vigente en Colombia:**

- Decreto 1072 de 2015 Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6
- Resolución 0312 de 2019
- Resolución 2400 de 1979
- Ley 9 de 1979
- Resolución 2413 de 1979
- Resolución 2013 de 1986
- Resolución 1016 de 1989
- Ley 100 de 1993
- Decreto 1793 de 1995
- Decreto 1793 de 1995
- Resolución 1995 de 1999
- Resolución 0156 de 2005
- Resolución 1715 de 2005
- Ley 1010 de 2006
- Resolución 2346 de 2007
- Ley 1252 de 2008
- Ley 1503 de 2011
- Ley 1466 de 2011
- Resolución 90708 de 2013
- Decreto 1111 de 2018
- Decreto 683 de 2018
- Resolución 2945 de 2019
- Resolución 1080 de 2019
- Decreto 2106 de 2019
- Resolución 23385 de 2020
- Ley 2050 de 2020





# Seguridad y Salud **en el Trabajo**

## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes GRI ESTÁNDAR 403-2

Grupo Empresarial en Línea S.A., en cumplimiento **del artículo 2.2.4.6.15 del Decreto 1072 de 2015**, adopta y establece la Guía Técnica Colombiana GTC45, como metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos para cada labor y espacio, generando controles para su gestión, que se encuentran organizados como se evidencia a continuación:



Tipo	Descripción	Impactos
ELIMINACIÓN	Eliminación de sustancias químicas nocivas para la salud.	12
SUSTITUCIÓN	Reemplazo de materiales por algunos menos nocivos para la salud, como, por ejemplo: tintas de impresión.	68
CONTROL INGENIERÍA	Mediciones ambientales de ruido y temperatura en la Sede Principal y PDV.	50
	Reubicaciones de puestos de trabajo a lugares con mejores condiciones.	12
CONTROL ADMINISTRATIVO	Adecuaciones ergonómicas a los puestos de trabajo.	150
	Reubicaciones de puestos de trabajo a lugares con mejores condiciones.	250
EPP	Entrega de elementos de protección específicos para los auxiliares y oficiales de obra.	8



# Seguridad y Salud **en el Trabajo**

## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI ESTÁNDAR 403-2

Para el reporte de condiciones inseguras, se establece el formato SDG-SST-R-61 Inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental. Cuando se materializa un accidente de trabajo, **se da cumplimiento a la Resolución 1401 de 2007**, y para realizar las debidas investigaciones, se realizan bajo el procedimiento **SDG-SST-Pr-04** Incidentes y accidentes laborales, generando lecciones aprendidas para sensibilizar a la comunidad.

### En el 2023 hubo 115 accidentes en total:

STP	# de incidentes
Norte Oficinas	13
Sur Oficinas	13
Arrecife	11
Occidente Oficinas	11
Oriente Vendedores	10
Oriente Oficinas	9
Zipaquirá	7
Occidente Vendedores	7
Sur Occidente Oficinas	6
Sur Vendedores	6
Villeta	6
Facatativá	5
Girardot	5
Norte Vendedores	3
Fusagusugá	2
Sur Occidente Vendedores	2

Se evidencia que las SPT de Sur OF y Norte OF, tienen la mayor cantidad de accidentes en el año, correspondientes a la causal de tránsito.



# Seguridad y Salud **en el Trabajo**

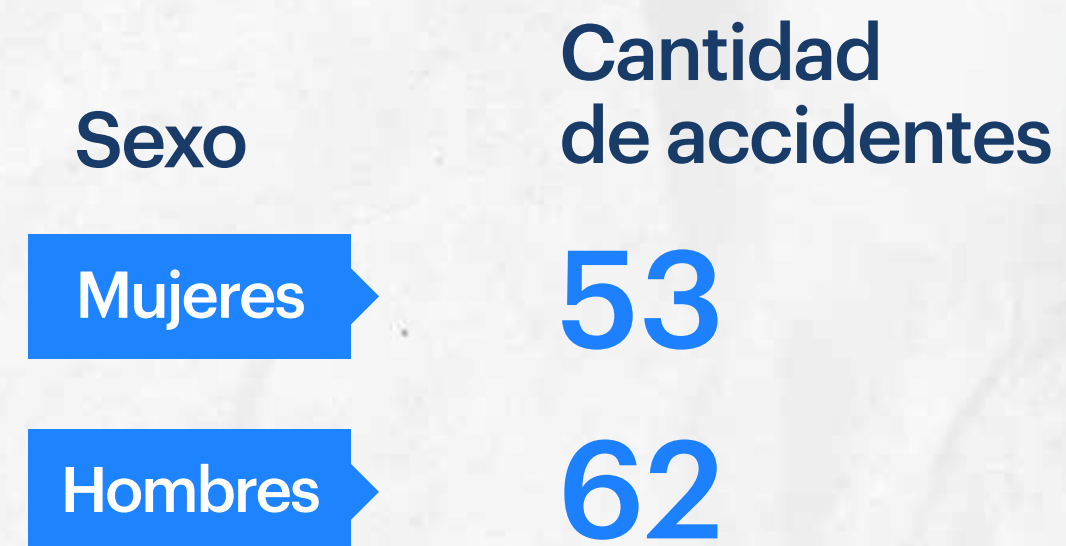
## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

(GRI 403), (403-6), (403-7)

En cuanto a la tipología, más del 50% de los accidentes en el 2023 corresponde a la causal de tránsito:



En cuanto a la cantidad de accidentes por sexo, se reporta en su mayoría en mujeres.





# Seguridad y Salud **en el Trabajo**

## Servicios de Salud en el Trabajo

GRI ESTÁNDAR 403-3

En Grupo Empresarial en Línea S.A., contamos con 16 oficinas principales, cada una con instalaciones sanitarias, puntos de agua potable, elementos para atención de emergencias como: extintor, botiquín, camilla y un espacio para que los colaboradores tomen sus alimentos. Adicionalmente, contamos con programas de pausas activas y descansos durante la jornada.



En el 2023, hubo la siguiente cantidad de días de ausentismo por causa médica:

Zona	Cantidad de personas	Días de ausencia
<b>Bogotá</b>	<b>3.406</b>	<b>13.749</b>
<b>Cundinamarca</b>	<b>1.214</b>	<b>5.385</b>

Se evidencia que 4.620 personas se ausentaron durante el año, lo que equivale a un promedio de 385 personas al mes.

**Incidencia y prevalencia enfermedades laborales:**

Enfermedad laboral	Sexo	Cantidad
<b>Incidencia</b>	<b>Mujeres</b>	<b>5</b>
	<b>Hombres</b>	<b>1</b>
<b>Prevalencia</b>	<b>Mujeres</b>	<b>1</b>

Frente a las enfermedades laborales, se realiza la medición de incidencia, que reporta los casos nuevos catalogados como enfermedad laboral durante 2023, con un resultado de 1; en cuanto a la prevalencia, hay 6 casos reportados de años anteriores.



# Seguridad y Salud **en el Trabajo**

## Participación, consulta y comunicación a los trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI ESTÁNDAR 403-4

Los nuevos colaboradores reciben una inducción antes de iniciar sus respectivas actividades. Adicionalmente, se realizan capacitaciones para algunos cargos, y se crearon comités específicos que reúnen las sugerencias y acciones de diferentes colaboradores, así:



# 01

### Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST:

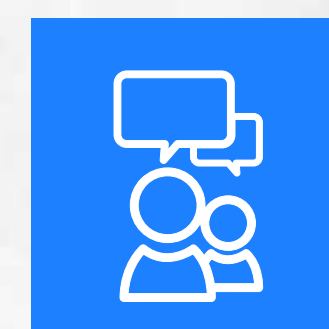
Es el encargado del seguimiento y verificación del desarrollo de las actividades del SG-SST. Está conformado por 4 integrantes en representación de los colaboradores y 4 integrantes en representación de la alta dirección, con sus respectivos suplentes.



# 02

### Centro Operativo de Emergencias - COE:

Tiene como responsabilidad el seguimiento y verificación de las acciones de la Compañía ante situaciones de emergencia. Está conformado por 6 integrantes.



# 03

### Comité de Convivencia Laboral:

Se encarga de hacer el respectivo seguimiento e investigación de posibles casos de presunto acoso laboral. Está conformado por 8 integrantes, con sus respectivos suplentes.



# 04

### Comité de Seguridad Vial:

Es el responsable de realizar el seguimiento de las actividades del Plan Estratégico de Seguridad Vial y aprobar las acciones de prevención de los accidentes de tránsito. Está conformado por 8 integrantes, elegidos por la gerencia general.



# Seguridad y Salud **en el Trabajo**

## Capacitación a trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo GRI ESTÁNDAR 403-5

Las capacitaciones se plantean teniendo en cuenta los hallazgos en visitas y reportes de los colaboradores, al identificar alguna situación de riesgo, ya sea por accidentes de trabajo materializados o por cumplimiento normativo.



Inducciones	Realizadas a nuevos colaboradores o cambio de cargo.	983
Manejo de extintores PDV	Actualización de elementos de emergencias anual. Capacitación sobre el uso y manejo del extintor.	3.020
Ergonomía en el puesto de trabajo	Uso adecuado de elementos ergonómicos	150
Pausas activas	Actividades de gimnasia laboral	3.560
Uso adecuado de elementos de protección personal	Mantenimiento y limpieza de EPP	30
Pausas mentales	Actividades de ruptura de continuidad de la labor	1.500
Higiene postural	Higiene postural para Administradores de Zona	170
Brigada de emergencias	Capacitación mensual por la ARL	857
Reporte de AT y condición de salud	Capacitación a líderes de procesos	135
5 minutos de seguridad	Capacitación a líderes de procesos	315
Juego limpio	Colaboradores que participan en actividades deportivas	705
Atención a desmayos	Primeros auxilios para atención de paciente desmayado	420
Atención a convulsiones	Primeros auxilios para atención de paciente con cuadro convulsivo	420
Evacuación	Protocolos de evacuación de instalaciones SPT y Arrecife	150
Manejo de sustancias químicas	Prevención de riesgos y matriz de compatibilidad	30

### Capacitaciones externas certificadas:

Tipo	Cantidad de Colaboradores
Manipulación de alimentos	24
Re-inducción de trabajo seguro en alturas	8
Brigada de emergencia y rescate bomberos	50
Primeros auxilios	50



# Seguridad y Salud **en el Trabajo**

## Intervención psicosocial:

Con el fin de minimizar el riesgo de enfermedades laborales relacionadas con la salud mental, en el 2023 se desarrollaron actividades semanales, con temáticas sobre pausas activas y bienestar en el trabajo, que impactaron a 500 colaboradores, principalmente los de modalidad en teletrabajo. De otro lado, se instauró la metodología de **“masaje en tu oficina”**.

### Sede Administrativa

SPT de Sur Occidente OF

**320**

Colaboradores beneficiados

### Equipos Administrativos

Espacios sin roles laborales  
Reconocimiento personal y del ser

**394**

Colaboradores impactados



## Seguridad y Salud **en el Trabajo**

### Brigadas de Salud

En el 2023 se reforzaron las sensibilizaciones sobre hábitos de vida saludable, con enfoque en la alimentación: disminución de grasas y azúcares, acompañados de actividad física.

**La Compañía cuenta con programas de prevención y promoción de la salud que benefician a los colaboradores, como la participación en diferentes carreras de atletismo:**

Carrera de la Mujer	<b>96</b> Participaciones
Carrera Avianca	<b>47</b> Personas
Duatlón y la Media Maratón Bogotá	<b>10</b> Colaboradores

Adicionalmente, la Organización realiza una vez al año el evento: “Copa Gelsa de Verano”, que reúne a colaboradores de las SPT de Bogotá y Cundinamarca, además de la Sede Administrativa, un espacio de integración, recreación, deporte y buen uso del tiempo de ocio, con categorías como: fútbol 8 masculino, fútbol 5 femenino, baloncesto mixto, tejo, rana y concurso de baile o comparsas.

**Respecto al 2022, se reportó un crecimiento del 75% de los asistentes.**

### Pólizas

La Compañía cuenta con tres pólizas para la protección de sus colaboradores: póliza de vida, póliza contra accidentes y póliza de exequias.

gelsa somos  
**todos**





# Plan de Gestión Social

(2-29), (GRI 413), (413-1), (413-2)

gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**   
**TODO**  
PARA TODO!

data  
**center**  
colombia

 **ONJ**  
OPERADORES NACIONALES  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
 FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de VIDA

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor



# Plan de Gestión **Social**

## Asesoría psicológica y terapia grupal:

Este programa se basa en ofrecer primeros auxilios psicológicos en asesoría individual o familiar, en donde se intervienen procesos de baja y mediana complejidad y se gestiona en modalidad virtual y presencial. Las sesiones grupales permiten desarrollar una red de apoyo para fortalecer lazos de ayuda y cooperación, brindando herramientas emocionales y psicoafectivas positivas.

## Equidad de género y fortalecimiento del ser:

El programa de equidad de género y prevención de la violencia, se direcciona bajo una estrategia psicoeducativa, recreativa y deportiva, dirigida a mujeres y hombres de la fuerza de ventas. Gestamos alianzas interinstitucionales público – privadas que trabajan en pro de los derechos de las mujeres y de los hombres, así como en la prevención en enfermedades y de las diferentes violencias de género.

Total Impactos 2023:

**1.084**

Total Impactos 2023:

**512**





# Plan de Gestión **Social**

## Plan Emprender:

Este programa fortalece las habilidades y capacidades individuales de los integrantes de la red comercial y sus familias, para concebir empoderamiento en temáticas específicas con las que adquieren capacidades individuales (creatividad, autonomía, motivación, toma de decisiones), además de potencializar sus capacidades de innovación de servicios, creación de productos, aprendizaje en creación de empresa y finanzas inteligentes. Chocolatería, Bisutería y adornos navideños fueron algunos de los cursos que se dictaron en el marco del programa Plan Emprender en 2023.

## Ferias de Vivienda:

A través de este programa es posible sensibilizar, informar, asesorar e incentivar el ahorro con el fin de lograr el sueño de obtener vivienda propia o mejorar la actual. Así mismo, se generan recorridos con las constructoras a proyectos inmobiliarios, asesorías financieras con entidades bancarias, además de presentar cajas de compensación y entidades gubernamentales para acceder a los subsidios de vivienda. En la última fase de este programa Grupo Gelsa aporta un auxilio económico para escrituración, a quienes concluyen con éxito el sueño de tener vivienda propia.

Total Impactos 2023:

**100**

Total Impactos 2023:

**564**





# Plan de Gestión Social

## Recreación Incluyente:

Permitir la participación recreativa, deportiva y cultural de la fuerza de venta con capacidades diversas y personas mayores es el principal reto de nuestra apuesta por la inclusión. Este programa está orientado a las prácticas inclusivas que potencialicen habilidades cognitivas y físicas, además de generar espacios de información sobre los derechos en salud, educación y trabajo.

## Escuela de Valores:

A través de una importante plataforma deportiva se vinculan a nuestros niños, jóvenes, y familias a recibir una formación en valores, conectando disciplinas como el Fútbol y la natación para 300 participantes que son hijos de nuestros colaboradores de la Red Comercial y que están en edades entre los 3 y 17 años. Bajo la metodología Golombiao, una iniciativa promovida por la UNICEF en Colombia, infundimos el respeto por el otro, así como valores tan importantes como el trabajo en equipo y el juego limpio. Además, integramos a los padres de familia y acudientes a los talleres que fomentan la prevención en problemáticas adolescentes y se hace el acompañamiento en la construcción de proyecto de vida, basado en valores.

Las SPT donde se abrieron Escuelas de Valores en 2023 fueron Facatativá, Fusagasugá, Girardot, Soacha y Bogotá. Para la próxima vigencia se prevé aperturar las disciplinas de patinaje y artes marciales, con la participación de más de 300 niños y sus familias.

Total Impactos 2023:  
**50**

Total Impactos 2023:  
**300**





# Plan de Gestión **Social**

GRI (404), (405), (406)

## Auxilios Educativos:

Apoyar a la fuerza de ventas y a sus familias es uno de los principales propósitos de este programa, con el que se espera que cientos de colaboradores de la red comercial inicien o continúen su preparación en educación formal, fomentando el ingreso a carreras técnicas, tecnologías y profesionales, en instituciones de educación superior, avaladas por el Ministerio de Educación.

## Auxilios de Calamidad:

Estos beneficios son considerados ayudas humanitarias que se otorgan a integrantes de la fuerza de ventas, cuando presentan alguna calamidad mayor, generalmente estos auxilios económicos van dirigidos a apoyar la compra de insumos médicos, cuotas de arrendamiento, canasta de alimentos y auxilios de transporte para traslado a centros de atención hospitalaria.

## Juego Responsable:

Tiene por objetivo desincentivar hábitos y conductas patológicas relacionadas con el juego, a través de activaciones en puntos de venta, dando a conocer a los apostadores de juegos de suerte azar, todo lo relacionado con el juego como diversión y entretenimiento. Es importante resaltar que nuestra política de juego responsable no permite la venta a menores de edad en ninguna circunstancia.

Total Impactos 2023:

**220**

Total Impactos 2023:

**230**

Total Impactos 2023:

**3.067**





# Gestión Ambiental

gelsa somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

Compañías y marcas del grupo  
**data  
center**  
colombia

 **ONJ**  
OPERADORES NACIONALES  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
 **FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA**



## Versión **Eco**

El Grupo Empresarial en Línea S.A., implementó Versión ECO desde el 2014, un programa que invita a estar con los pies en la tierra y que está enfocado en la educación ambiental, con el propósito principal de generar conciencia ecológica entre los grupos de interés, promoviendo un equilibrio adecuado para una convivencia armónica entre seres humanos, cultura y ambiente.

En Grupo Gelsa creemos que la educación debe ser el motor del cambio, por esta razón brinda a sus grupos de interés, herramientas tanto conceptuales como vivenciales, que permiten una formación en valores, que aborden de manera transversal y sistémica las problemáticas ambientales como el calentamiento global, el manejo adecuado de residuos, la contaminación del aire y del agua, entre otros. En el año 2023 se fortalecieron las líneas estratégicas diseñadas durante el año 2021:

- |  |  |
|--|--|
|  Conexión Ambiental                 |  Gestión de Proveedores |
|  Buenas Prácticas Ambientales (BPA) |  ECO Voluntarios        |



PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

**VERSIÓN ECO**

Cuidado y conciencia ambiental

gelsa somos  
**todos**

GRUP • **gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

FUNDACIÓN SOCIAL **SUEÑOS de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal beneficiario



# Pedagogía **Ambiental**

GRI (306)

Por otro lado, es importante mencionar que durante el año 2023 se presentó un incremento en sensibilizaciones y capacitaciones, **pasando de 1.724 impactos en el año 2022 a 6.524 en el año 2023**, con un enfoque especial en el personal de fuerza de ventas. Dentro del contenido de las sensibilizaciones, se enfatizó en buenas prácticas ambientales: plan ambiental de saneamiento básico, inducciones y reinducciones, uso eficiente del agua y de la energía, así como el manejo de residuos de construcción y demolición, entre otros temas de interés a nivel ambiental. A continuación, se presenta las cifras desde el año 2021.

Actividad	2021	2022	2023
Sensibilizaciones	5.020	1.048	<b>5.537</b>
Capacitaciones	63	676	<b>987</b>
<b>Total</b>	<b>5.083</b>	<b>1.724</b>	<b>6.524</b>

## Comportamiento Total de Impactos

### **Sensibilizaciones y Capacitaciones**





# Bosque **Gelsa**

GRI (305)

Versión ECO, logró activar el voluntariado ambiental, con nuestros ECO Voluntarios, donde se reconoce a los colaboradores que trabajan por la conservación del entorno, mediante la preservación de los recursos naturales. Con estas iniciativas se realizaron **80 impactos**, donde se integraron a los Eco Voluntarios y sus familias en jornadas de siembra de árboles, creando el Bosque Gelsa en Cundinamarca, en alianza con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR, logrando plantar **1.280 árboles**, con lo que se mitigan los gases de efecto invernadero y se compensa nuestra huella de carbono corporativa.



## PLAN DE GESTIÓN SOCIAL **VERSIÓN ECO**

Cuidado y conciencia  
ambiental

gelsa **somos**  
**todos**

GRUP

**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA**  
**TODO**  
**PARA TODO!**

**data**  
**center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal beneficiador

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
**de VIDA**





# Alianzas **Verdes**

Es importante mencionar que la plantación se realizó en el “Mes de la Responsabilidad Social Empresarial”, dando alcance a diversos grupos de interés y fortaleciendo alianzas consolidadas que benefician enormemente a la Compañía. Estas alianzas se dan con corporaciones como **la CAR, la Secretaría de Integración Social, el Ejército Nacional de Colombia y la Fundación Huertas de Corazón.**

## GRI Estándar 302-1



### Consumo energético dentro de la Organización

- La Organización tuvo un consumo energético durante el año 2023 de **342.248 kWh**, este consumo es el menor desde el año base (2020), se resalta el compromiso de los colaboradores con el programa ENERGI GELSA, que establece las buenas prácticas ambientales frente al cuidado y ahorro de la energía.

## GRI Estándar 302-4



### Reducción del consumo energético

- El consumo energético total de la Organización para el año 2023, con alcance a las SPT, fue de **342.248 kWh**, presentando una reducción en comparación con el 2022 de **5.788 kWh**, lo que equivale al **2%** aproximadamente.

gelsa somos  
**todos**

GRUP

**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADORES NACIONAL DE JUEGOS

Principal benefactor

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS de VIDA**

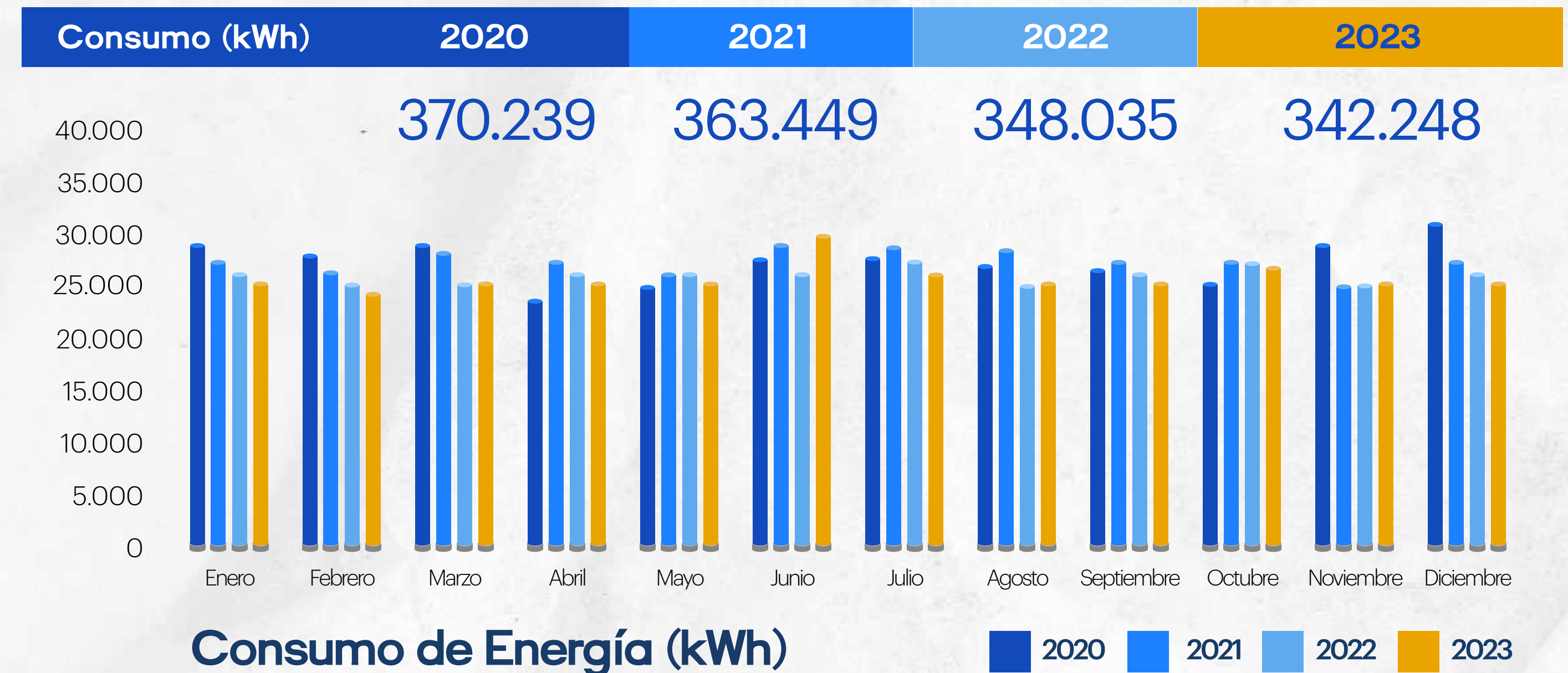
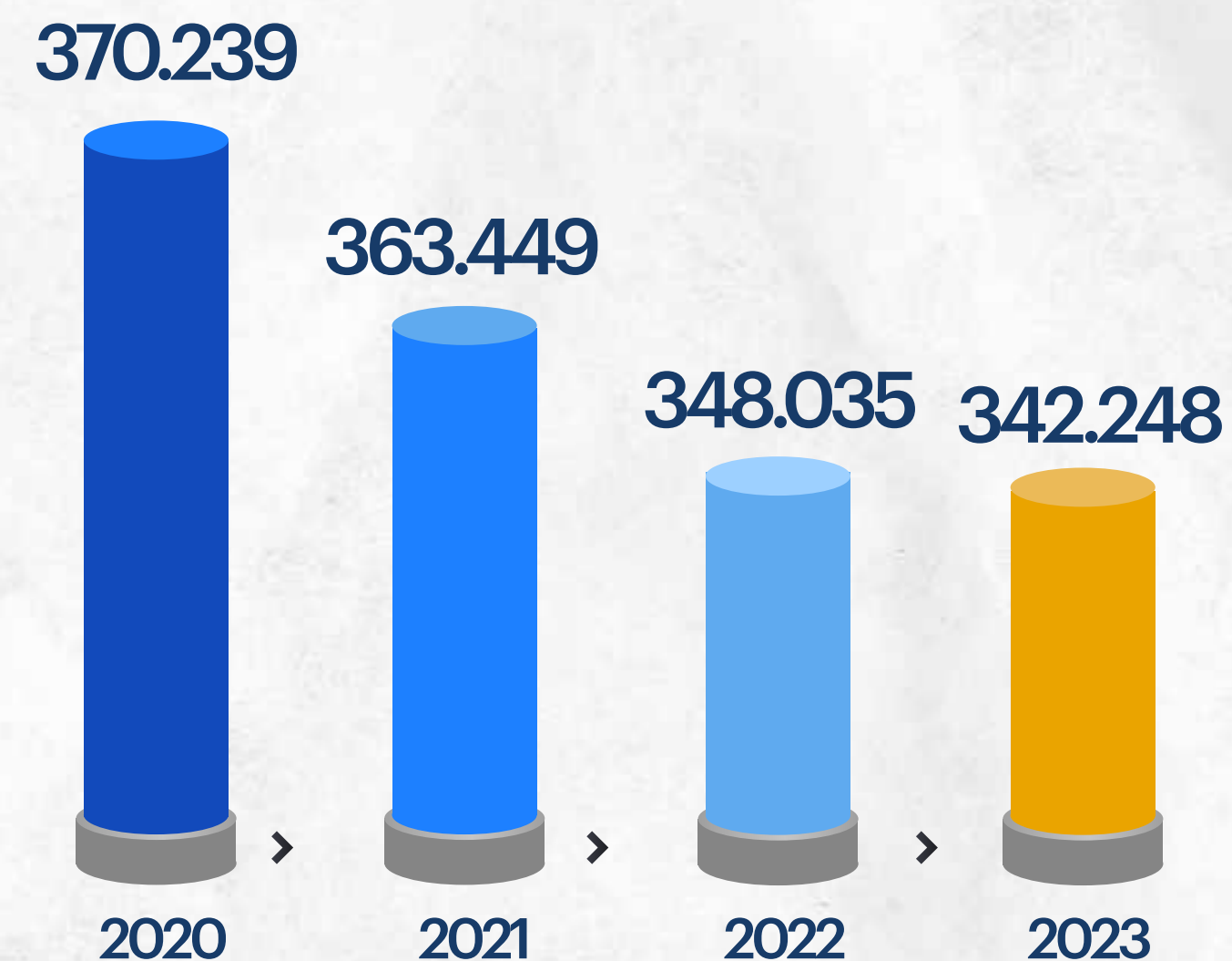




# Ahorro de **Energía**

Los meses de mayor consumo en 2023 fueron junio y octubre, con un valor promedio de **30.691 kWh**, por otro lado, el mes de menor consumo del mismo año fue enero, con un valor de **27.237 kWh**.

## Consumo Energético Organizacional (kWh)





# Consumo del **Agua**

**GRI Estándar  
301-1, (303-3)**



## Interacciones del agua como recurso compartido

En Grupo Empresarial en Línea S.A, en su compromiso con minimizar el impacto ambiental en su operación y servicios, discrimina su interacción con el agua de la siguiente manera:

	Fuentes de agua utilizadas	Descripción del proceso y origen del agua utilizada	Impactos asociados (directos o indirectos)
<b>Extracción de agua</b>	Suministro de agua de Acueducto Bogotá y Cundinamarca.	Captación y distribución (Uso personal).	Conlleva impactos directos en las fuentes de agua (Reducción del Recurso Hídrico).
<b>Consumo de agua</b>	Suministro de agua a puntos y edificio administrativo.	Distribución eficiente de agua potable para satisfacer las necesidades, tanto de instalaciones específicas como de áreas administrativas.	Garantía de condiciones higiénicas, operativas y de bienestar en los puntos de consumo.
<b>Descarga de agua (vertimientos de aguas residuales) Actividad Externa</b>	Sistema de vertimiento Bogotá y Cundinamarca.	Infraestructura y procesos relacionados con la gestión de aguas residuales.	Reducción de la contaminación hídrica, y preservación del medio ambiente.



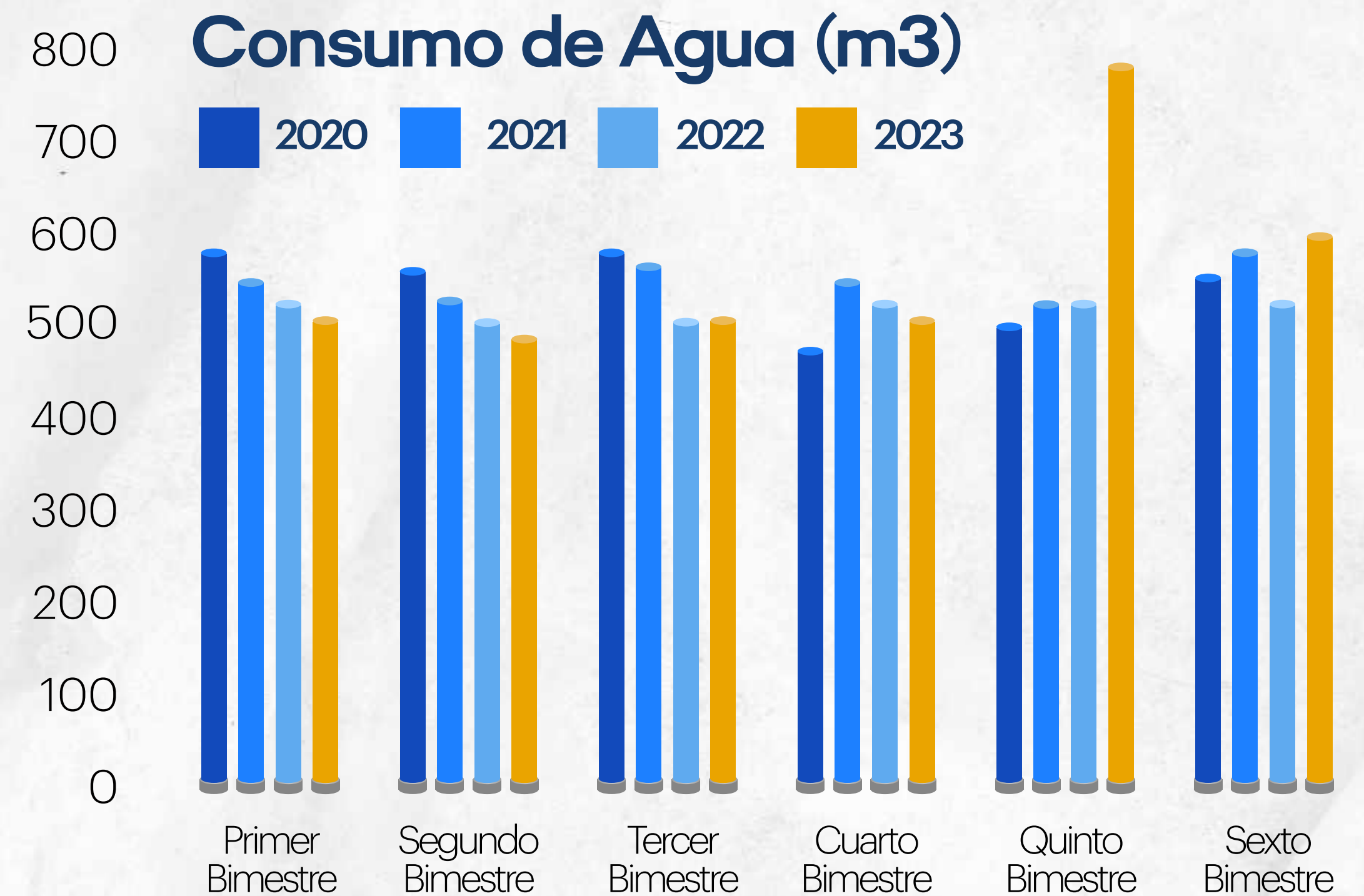
# Consumo **de Agua**

**GRI Estándar  
303-1, (303-5)**  
**Consumo de Agua**



El consumo de agua para el 2023, tuvo un aumento del 11% en comparación con el año 2022, equivalente a 428 metros<sup>3</sup> de agua.

Una de las razones por las que se presentaron incrementos en el año 2023, respecto al consumo de agua, se debe principalmente a la reducción de personal en casa, bajo las modalidades de trabajo remoto o teletrabajo. Además, se evidenció una inconsistencia en la SPT Norte Oficinas en el quinto bimestre, lo que influye significativamente en el aumento presentado.



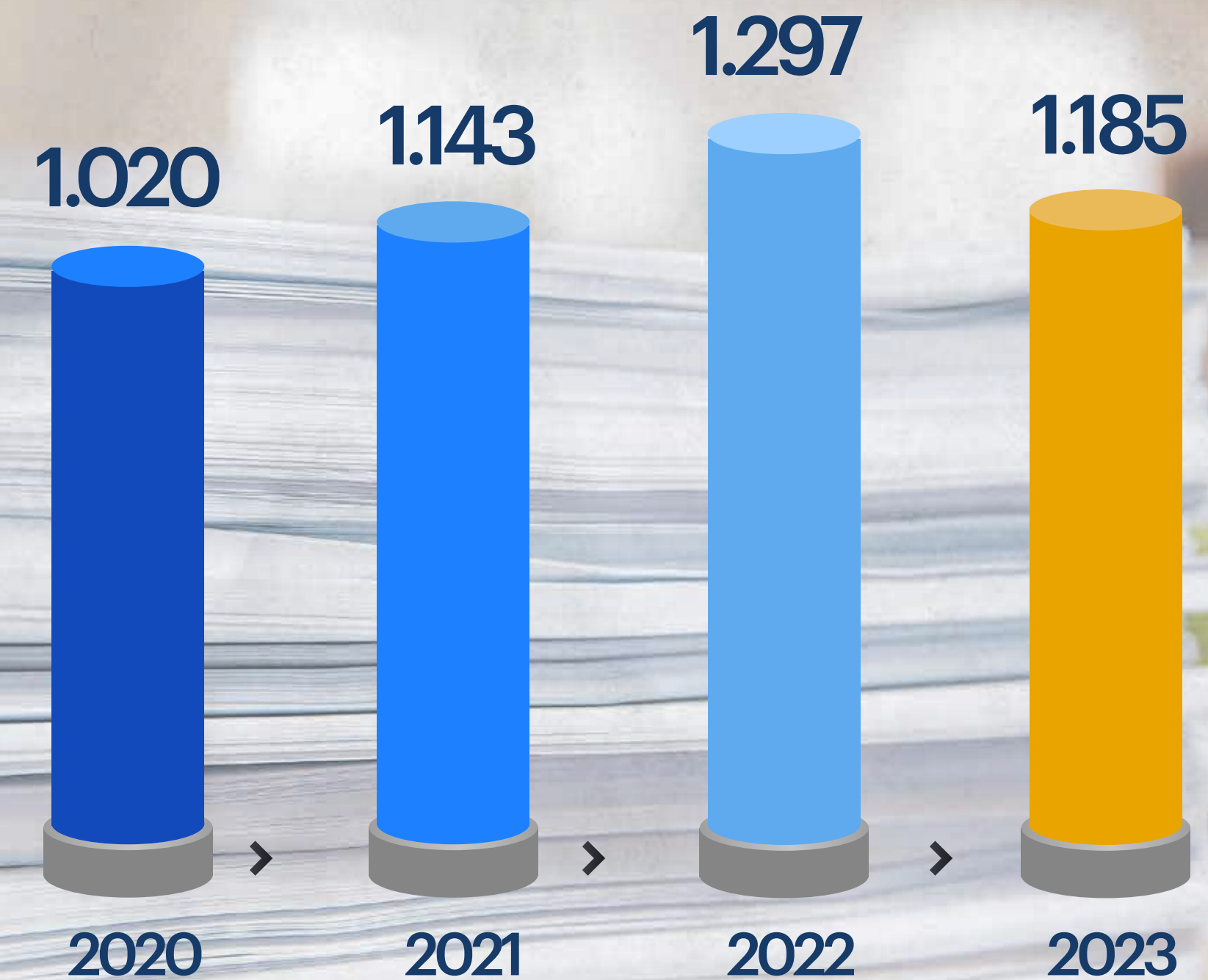


# Ahorro de **Papel**

## Consumo de papel

Se logró una disminución de 112 resmas de papel, **reduciendo un 9% este consumo**. Las estrategias implementadas en el año anterior y planteadas para reducir el consumo de papel en la Organización son positivas. La Compañía sigue apostando por digitalizar los formatos impresos. Actualmente la Oficina de Inteligencia de Negocios tiene activa la APP de Movilidad para **Administradores de Zona con más de 230 usuarios en campo**, que registran 30 formularios en versión digital, evitando la impresión de papel para el seguimiento de las ventas y el diligenciamiento de formatos que son requisito de diversas entidades de control.

## Consumo resmas de papel





## Cero **Papel**

Es importante resaltar que se ha generado una estrategia de desmaterialización para la obtención de cero papel en el cobro de premios, así como soportes digitales en los canales transaccionales App y Web Paga Todo.

Otra estrategia que alimenta nuestra apuesta de reducción de los requerimientos energéticos es la modalidad de lotería electrónica, que disminuye la devolución por fracciones y billetes físicos no vendidos, logrando reducir en el ambiente sellos y tintas de seguridad, altamente contaminantes como papel de mayor gramaje y tamaño.





**GRI ESTANDAR 305-1**

**Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)**

Las emisiones directas tienen en cuenta aquellas emisiones que se generan de fuentes que son propiedad o están controladas por la Organización. En ese sentido, en la tabla se desglosan las fuentes y emisiones clasificadas en la categoría 1 para el inventario de emisiones de **GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A.**, en donde se evidencia que la fuente de emisión más representativa es el consumo de combustibles de fuentes móviles con un total de **39,74 tCO<sub>2</sub>e** que representan el **26,63% del total del inventario** y el **94,49% en las emisiones directas.**

## Categoría 1

TOTAL EMISIONES DIRECTAS:	tCO <sub>2</sub> e:	42,6
	% Categoría:	100%
	% Inventario GEI:	28,19%



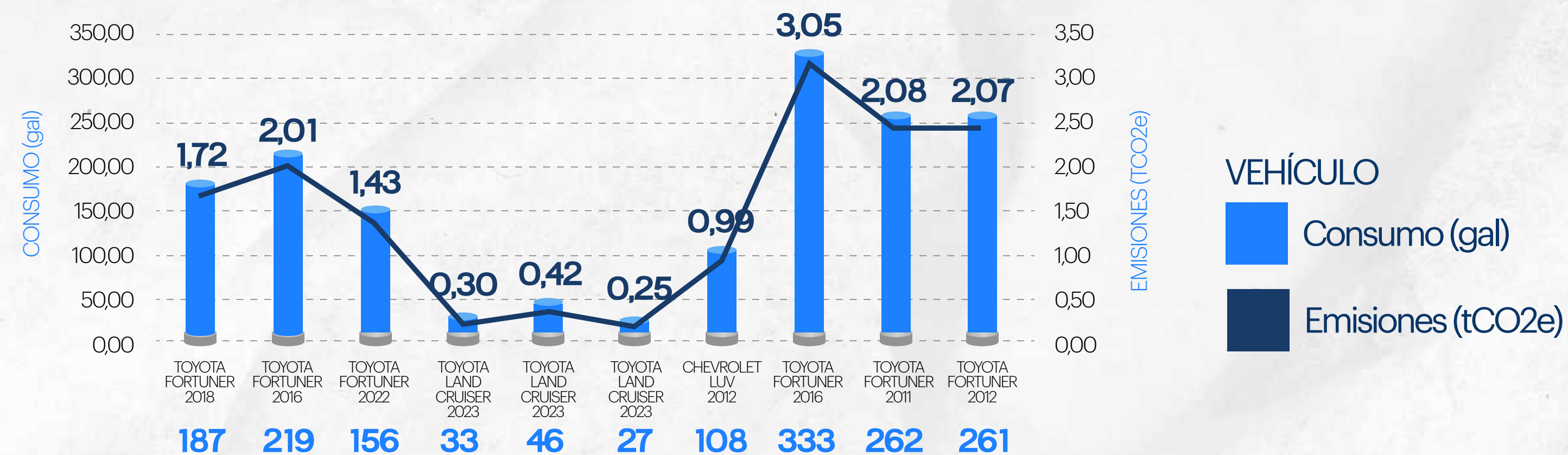


# Huella **de Carbono**

## Vehículos propios:

Esta fuente de emisión corresponde a la quema de combustible adquirido y financiado por la Organización para el funcionamiento de **10 vehículos propios**. El consumo total de combustible líquido fue de **1.632 galones entre diésel y gasolina motor**. Esta actividad generó emisiones por un total de **14,33 tCO<sub>2</sub>e**. Teniendo en cuenta la distribución por vehículo, se evidencia que el mayor consumo de combustible se dio en el vehículo TOYOTA FORTUNER 2016 (placa UUK975) con un total **333 galones consumidos**, lo cual generó 3,05 tCO<sub>2</sub>e, que representa el **21,32% del total**.

Consumo de combustibles y emisiones por vehículo



Finalmente, el combustible más utilizado en los vehículos es el diésel, **con un aporte del 67,95%**, equivalente a **1.109 galones consumidos en 8 vehículos**, mientras que el **32,05%** restante corresponde a gasolina motor, empleado en 2 vehículos.



## Insumos no energéticos

Estas emisiones provienen del empleo de aceites lubricantes para garantizar el adecuado funcionamiento de los vehículos que opera la Organización. En el 2023, se consumieron un total de 54 galones de aceite lubricante, cantidad que generó emisiones por 0,08 tCO<sub>2</sub>e, equivalente al 0,20% de la categoría 1 y al 0,06% del total del inventario.

## Equipos de refrigeración y recarga de extintores.

El protocolo de reporte de emisiones de la norma ISO 14064-1:2020, incluye la fuga de gases refrigerantes en equipos de refrigeración, así como también las recargas de extintores con contenido CO<sub>2</sub> o HCFC-123, que son propiedad de la Organización.



# Huella **de Carbono**



## Equipos de refrigeración

De acuerdo con las estimaciones teóricas sugeridas por el IPCC para casos donde se desconoce la fuga de gas refrigerante por cada equipo, esta fuente de emisión generó un total de **2,12 tCO<sub>2</sub>e**; cantidad que representa el **1,42%** de las emisiones totales y el **5,04%** de las emisiones de la categoría 1. En este caso, la Compañía cuenta con 7 equipos de refrigeración (aires acondicionados) con uso de gas refrigerante **HFC-410a / R-410<sup>a</sup>**, que generaron emisiones distribuidas como se muestra en la tabla a continuación.

Fuente	Gas Refrigerante	Capacidad de carga de gas refrigerante	Tipo de Equipo	Pérdida Calculada (t)	TOTAL: (tCO <sub>2</sub> e)
CH41A-012-H3U2C	HFC - 410a / R - 410A	0,60	Aires acondicionados residenciales o comerciales	0,0001	0,1353
VM182C7		2,46		0,0002	0,55
ESCO36		1,65		0,0002	0,37
YGVVXH140WAR-GX		1,37		0,0001	0,31
YGVVXH112WAR-GX		1,72		0,0002	0,39
YGVVXH090WAR-GX		1,10		0,0001	0,25
SI1805		0,50		0,0001	0,11
<b>Total:</b>				<b>0,0001</b>	<b>2,12</b>

## Extintores

En total se reportaron **25 extintores** con contenido CO<sub>2</sub>, para los cuales se recargó un total de 250 libras en el periodo evaluado 2023. La recarga de este gas refrigerante generó emisiones por 0,11 tCO<sub>2</sub>e, correspondiente al **0,27% de la categoría 1** y al **0,08% del inventario**.

Grupo Gelsa emitió un total de 149.21 tCO<sub>2</sub>e en el 2023.



## GRI Estándar 305-1



### Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).

- La certificación de huella de carbono del año 2023 se encuentra en proceso de medición y se espera esta certificación para el mes de abril del año 2024.

## GRI Estándar 306-1



### Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.


- Grupo Empresarial en Línea S.A., por su actividad económica puede generar impactos en el ambiente que se definen según la actividad a realizar, los impactos identificados en la Organización son los siguientes:


Impactos identificados (potenciales y reales), relacionados con la gestión de residuos.	¿Qué insumos, actividades y/o productos resultantes que dan o podrían dar lugar a estos impactos?	¿Los impactos guardan relación con los residuos generados corrientes, arriba en la cadena de valor?	¿Los impactos guardan relación con los residuos generados corrientes, abajo en la cadena de valor?
Contaminación Ambiental: Existe un riesgo potencial de contaminación ambiental, debido a la disposición de residuos no aprovechables.	Esto podría abarcar envases no sostenibles, materiales de embalaje inapropiados y productos que generan residuos difíciles de manejar.	Las decisiones influyen directamente en la cantidad y naturaleza de los residuos generados. Un enfoque más sostenible en esta etapa podría reducir los residuos no aprovechables.	La forma en que se gestionan los residuos después de su uso inicial, ya sea mediante el reciclaje, la reutilización o la disposición final, puede tener impactos directos en la contaminación ambiental, asociada con la gestión de residuos no aprovechables.




# Plan de Manejo Integral **de Residuos**

Grupo Empresarial en Línea S.A., cuenta con un Plan de Manejo Integral de Residuos (PMIR), donde se contemplan los residuos aprovechables, no aprovechables y residuos especiales, distribuidos de la siguiente manera:

 Residuos aprovechables:  
**3.703,85 kg**

 Residuos no aprovechables:  
**4.972,86 kg**

 Residuos especiales:  
**3.584,2 kg**

Residuos	Peso (kg)	Porcentaje (%)
Residuos Aprovechables	3.703,85	42,69
Residuos no Aprovechables	4.972,86	57,31
Residuos Peligrosos 4.277	Peso (kg)	Porcentaje (%)
Tonner	939	21,95
Residuos de Aparato Eléctricos y Electrónicos	3.388	78,05





## Camino **Eco**

Para el 2024 se proyectan acciones encaminadas a reducir el consumo energético, estableciendo desde 2023 actividades de sensibilización para todo el personal, donde uno de los puntos más relevantes es dar a conocer los programas ambientales, principalmente Energi Gelsa y ahorro y uso eficiente del papel, los cuales, se determinan como aspectos ambientales significativos de la Organización, además, capacitaciones de personal administrativo que se realicen mediante desayunos inclusivos, acordes con el proceso de Responsabilidad Social Empresarial.

**GRI Estándar  
302-5**



**Consumo energético dentro  
de la Organización.**

**Reducción de los  
requerimientos energéticos  
de productos y servicios.**

gelsa somos  
**todos**



GRUPO

**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
ORGANIZACIÓN NACIONAL  
DE JUJOS

**FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal beneficiario



# Camino **Eco**

GRI (304-3)

La implementación de actividades de sensibilización para todo los colaboradores de Grupo Gelsa, la divulgación de programas ambientales y las capacitaciones específicas para el personal administrativo, reflejan un compromiso significativo con la sostenibilidad en nuestro holding transaccional. [La introducción del programa ENERGI GELSA, junto con la comparación del consumo energético en el año 2023, respecto al año anterior, demuestra una estrategia proactiva para reducir la huella energética.](#) Este enfoque no solo fomenta la eficiencia operativa, sino que también fortalece una cultura interna consciente del medio ambiente, impulsando el logro de metas ambientales y sostenibles para la Organización.

gelsa somos  
**todos**



GRUPO

**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
ORGANIZACIÓN NACIONAL  
DE JUJOS

Principal beneficiario  
**FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA**

Compañías y marcas del grupo



# Resultados Financieros

(GRI201), (GRI 203)

gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

Compañías y marcas del grupo  
**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADORES NACIONALES  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
**SUEÑOS  
de VIDA**



## Resultados **Financieros**

Ingresos operacionales



**\$803.290.372.795**

Presupuesto



**\$896.543.475.005**

Variación



**- \$ 93.253.102.210**



Cumplimiento

**90%**

Utilidad antes de impuestos



**\$82.102.563.496**

Impuesto de renta y complementarios



**\$30.662.507.922**

Utilidad Neta



**\$51.440.055.575**





# Indicadores **Financieros**

\*Los indicadores cumplen con lo requerido en el contrato de concesión de la Lotería de Bogotá

		Detalle indicador	2023	2022
<b>Capital de trabajo</b>	Activo Corriente Pasivo Corriente	$\geq \$10.000$	\$ 17.378	\$ 37.910
<b>Nivel de endeudamiento</b>	Pasivo Activo	$\leq 70\%$	67,63%	58,89%
<b>Razón corriente</b>	Activo Corriente Pasivo Corriente	$\geq 1.1$	1,11	1,29
<b>Patrimonio técnico</b>	Patrimonio Básico Adicional	$\geq \$18.000$	\$ 32.479	\$ 32.395

\* Cifras en millones de pesos Colombianos

En cumplimiento del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, Grupo Empresarial en Línea S.A., declara que la sociedad no obstaculiza a los proveedores al momento de hacer alguna operación de factoring con las facturas de venta.



## Cifras **Relevantes**

**IVA**  
(Impuesto a las ventas)

**\$ 87.185.772.000**

**Retención en la Fuente**

**\$ 41.131.152.000**

**Plan de Gestión Social y Donaciones  
a la Fundación Social Sueños de Vida**

**\$ 977.404.506**

**Ganadores en Chance**

**682.979**

**Aportes a la Salud**  
(Por derechos de explotación)

**\$ 67.321.587.046**

**Dinero Transado**

**\$3.976.307.115.331**

**Transacciones**

**405.039.307**

**Premios Pagados**

**\$ 219.944.849.020**





## Principales Inversiones y **Desembolsos 2023**





# Transacciones con Socios y Administradores

Razon Social	Concepto	Total
Alejandría Investment S.A.S.	Arrendamientos	\$ 538.254.267
	Honorarios	\$ 617.124.156
<b>Total Alejandría Investment S.A.S.</b>		<b>\$ 1.155.378.423</b>
Cortés Elver	Arrendamientos	\$ 18.150.020
<b>Total Cortes Elver</b>		<b>\$ 18.150.020</b>
Cruz Blanco Omaira	Honorarios	\$ 95.904.432
<b>Total Cruz Blanco Omaira</b>		<b>\$ 95.904.432</b>
Echeverry Mayorga Ángel Arturo	Honorarios	\$ 8.265.736
<b>Total Echeverry Mayorga Ángel Arturo</b>		<b>\$ 8.265.736</b>
Grupo Tovar Romero S.A.S.	Arrendamientos	\$ 220.363.570
	Honorarios	\$ 166.790.297
	Servicios	\$ 1.096.480
<b>Total Grupo Tovar Romero S.A.S.</b>		<b>\$ 388.250.347</b>
Higuera Camargo Diana Carolina	Nómina	\$ 60.869.232
	Otros	\$ 17.293.697
<b>Total Higuera Camargo Diana Carolina</b>		<b>\$ 78.162.929</b>
Inversiones Betancur Ramírez Limitada	Arrendamientos	\$ 75.813.764
<b>Total Inversiones Betancur Ramírez Limitada</b>		<b>\$ 75.813.764</b>
Inversiones Echbel Ltda.	Honorarios	\$ 93.125.336
	Transporte de Juego	\$ 156.951.472
<b>Total Inversiones Echbel Ltda.</b>		<b>\$ 250.076.808</b>
Inversiones El Trébol de la Suerte Ltda.	Arrendamiento	\$65.658.777
	Servicios	\$ 3.051.668
<b>Total Inversiones El Trébol de la Suerte Ltda.</b>		<b>\$ 68.710.445</b>
Inversiones Marnelo S.A.S.	Honorarios	\$27.477.600
<b>Total Inversiones Marnelo S.A.S.</b>		<b>\$27.477.600</b>
Inversiones Vélez Bravo S.A.S.	Arrendamientos	\$ 13.112.400
	Servicios	\$ 2.227.986
<b>Total Inversiones Vélez Bravo S.A.S.</b>		<b>\$ 15.340.386</b>
López Benavides Edison	Reembolso Gastos	\$ 5.166.100
<b>Total López Benavides Edison</b>		<b>\$ 5.166.100</b>
López Salazar Luis Esteban	Honorarios	\$ 248.868.372
<b>Total López Salazar Luis Esteban</b>		<b>\$ 248.868.372</b>

Gelsa somos  
**todos**



Compañías y marcas del grupo



Principal beneficiario



Razon Social	Concepto	Total
Ochoa Arboleda Iván Alberto	Honorarios	\$ 201.180.959
<b>Total Ochoa Arboleda Iván Alberto</b>		<b>\$ 201.180.959</b>
Organización Estratégica de Negocios S.A.S.	Honorarios	\$ 166.790.292
<b>Total Organización Estratégica de Negocios S.A.S.</b>		<b>\$ 166.790.292</b>
Ortiz Hernández Ingrid Johanna	Honorarios	\$ 261.583.977
<b>Total Ortiz Hernández Ingrid Johanna</b>		<b>\$ 261.583.977</b>
Pineros Neira Carlos Alberto	Arrendamientos	\$ 46.067.127
<b>Total Pineros Neira Carlos Alberto</b>		<b>\$ 46.067.127</b>
Roa Linares Luz Marina	Comisiones	\$ 21.457.884
<b>Total Roa Linares Luz Marina</b>		<b>\$ 21.457.884</b>
Ruiz César Tulio	Comisiones	\$ 8.587.884
<b>Total Ruiz César Tulio</b>		<b>\$ 8.587.884</b>
SEAPTO S.A.	CC Loterías	\$ 494.278.900
<b>Total SEAPTO S.A.</b>		<b>\$ 494.278.900</b>
SIECON Grupo de Negocios S.A.S.	Acarreos	\$ 446.997.711
	Casino y Restaurante	\$ 20.784.979
	Reuniones Comerciales	\$ 33.770.000
<b>Total SIECON Grupo de Negocios S.A.S.</b>		<b>\$ 501.552.690</b>
Solid Investment S.A.S.	Arrendamientos	\$ 113.806.522
	Honorarios	\$ 83.395.152
	Reembolso Gastos	\$ 8.761.128
<b>Total Solid Investment S.A.S.</b>		<b>\$ 205.962.128</b>
Suárez Vásquez Vivian Lorena	Contrato Aprendizaje	\$ 963.152
<b>Total Suárez Vásquez Vivian Lorena</b>		<b>\$ 963.152</b>
Su Suerte S.A.	CC Loterías	\$ 17.722.000
	Dividendos	\$ 594.462.199
<b>Total Su Suerte S.A.</b>		<b>\$ 612.184.199</b>
Tobar Naranjo Luz Mery	Sueldos	\$ 22.503.385
	Otros	\$ 13.774.208
<b>Total Tobar Naranjo Luz Mery</b>		<b>\$ 36.277.593</b>
Velasco Gutiérrez Diva Yelili	Arrendamientos	\$ 926.995.793
	Honorarios	\$ 166.790.306
	Servicios	\$ 11.280.761
<b>Total Velasco Gutiérrez Diva Yelili</b>		<b>\$ 1.105.066.860</b>

Total General: **\$6.097.519.680**





# Reconocimientos y Premios

gelsa  somos  
**todos**

GRUPO  
**gelsa**   
Grupo Empresarial en Línea S.A.

Compañías y marcas del grupo

**PAGA**   
**TODO**  
PARA TODO!

**data**  
**center**  
colombia

 **ONJ**  
OPERADORES NACIONALES  
DE JUEGOS

Principal benefactor

 FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS**  
de **VIDA**



Premios y **Reconocimientos:**

# 01. | Premio a la Innovación:

Otorgado por la Cámara de Comercio de Bogotá

# 02. | En el Ranking de Sostenibilidad

de la Cámara de Comercio, Grupo Gelsa se posiciona como un referente del sector, **con un puntaje de 88%.**



gelsa somos  
**todos**

GRUP o  
**gelsa** ★  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

FUNDACIÓN SOCIAL **SUEÑOS de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor





Premios y **Reconocimientos:**



Mejor gente. Mejor país

**03.** | Finalistas  
**Responsabilidad Social Empresarial**

**04.** | Nominación en la Categoría  
**Protección al Medio Ambiente**

gelsa **somos**  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA TODO PARA TODO!**

**data center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL DE JUEGOS

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal beneficiador





Premios y **Reconocimientos:**

**05.** | Reconocimiento  
**Camino a la  
Excelencia  
Ambiental**

por la Secretaría Distrital de Ambiente  
y su programa PREAD.



**PREAD**  
Programa de Excelencia  
Ambiental Distrital

**06.** | **Sello Verde  
de Verdad**

por segundo año consecutivo,  
por nuestro compromiso con  
la disminución de huella de carbono corporativa.



gelsa somos  
**todos**

GRUP ●  
**gelsa** ★  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

FUNDACIÓN SOCIAL  
**SUEÑOS  
de VIDA**

Compañías y marcas del grupo

Principal benefactor





Premios y **Reconocimientos:**

# 07. | Sello de Oro Red Muévete Mejor

por la Secretaría Distrital de Movilidad



# 08. | Sello Bronce de Buenas Prácticas en Seguridad Vial

otorgado por la Secretaría Distrital  
de Movilidad Empresarial





Premios y **Reconocimientos:**

**09.** | **Certificado RSE**  
por la Corporación Fenalco Solidario.



**10.** | **Reconocimiento  
Prevención Integral  
en Salud Ambiental  
(PISA)**  
por la Secretaría Distrital de Salud.





## Premios y Reconocimientos:

**11.** Reconocimiento del Programa  
**Parceros por Bogotá**  
de la Secretaría Distrital de Gobierno



**12.** Sello Distrital de  
Igualdad de Género  
otorgado por la Secretaría de la Mujer



**13.** Finalistas  
Premio Mérito  
Empresarial  
de la Universidad Simón Bolívar



gelsa somos  
**todos**

GRUP  
**gelsa**  
Grupo Empresarial en Línea S.A.

**PAGA  
TODO  
PARA TODO!**

**data  
center**  
colombia

**ONJ**  
OPERADOR NACIONAL  
DE JUEGOS

Principal benefactor  
**FUNDACIÓN SOCIAL  
SUEÑOS  
de VIDA**





# Ranking Empresarial

**309** | **Portafolio**

**345** | **Semana**

**356** | **Dinero**

gelsa somos  
**todos**



Gelsa★ somos

todos

Una Compañía  
**Progreso País**

Compañías y marcas del grupo



Principal benefactor





# Tabla de Contenido **GRI**

Nombre	Ubicación	Omisión	Página
<b>1. Organización y sus prácticas de presentación</b>			
2-1 Detalles organizacionales	Anexo Indicadores GRI		Pag. 2, 6, 22, 32
2-2 Entidades incluidas en el informe de sostenibilidad de la organización	Anexo Indicadores GRI		Pag. 5
2-3 Periodo reportado, frecuencia y punto de contacto	Anexo Indicadores GRI		Pag. 2
2-4 Reexpresión de la información	Anexo Indicadores GRI		Pag. 26
2-5 Verificación Externa	Anexo Indicadores GRI	No aplica	Pag. 25
<b>2. Actividades y trabajadores</b>			
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	Anexo Indicadores GRI		Pag. 51
2-7 Empleados	Anexo Indicadores GRI		Pag. 137
2-8 Trabajadores que no son empleados	Anexo Indicadores GRI		Pag. 145



# Tabla de Contenido **GRI**

Nombre	Ubicación	Omisión	Página
<b>3. Gobernanza</b>			
2-9 Estructura y composición de gobierno	Anexo Indicadores GRI		Pag. 5,7
2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Anexo Indicadores GRI		Pag. 5
2-11 Presidente de máximo órgano de gobierno	Anexo Indicadores GRI		Pag. 26
2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Anexo Indicadores GRI		Pag. 7, 19, 26
2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Anexo Indicadores GRI		Pag. 7
2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad	Anexo Indicadores GRI		Pag. 7, 26
2-15 Conflictos de intereses	Anexo Indicadores GRI		Pag. 120
2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Anexo Indicadores GRI		Pag. 7, 89
2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Anexo Indicadores GRI		Pag. 7
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Anexo Indicadores GRI		Pag. 7
2-19 Políticas de remuneración	Anexo Indicadores GRI		Pag. 137
2-20 Proceso para determinar la remuneración	Anexo Indicadores GRI		Pag. 137
2-21 Ratio de compensación total anual	Anexo Indicadores GRI		Pag. 137



# Tabla de Contenido **GRI**

Nombre	Ubicación	Omisión	Página
<b>4. Estrategia, políticas y prácticas</b>			
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Anexo Indicadores GRI		Pag. 8,16,17
2-23 Compromisos políticos	Anexo Indicadores GRI		Pag. 8
2-24 Incorporación de compromisos políticos	Anexo Indicadores GRI		Pag. 8
2-25 Procesos para remediar impactos negativos	Anexo Indicadores GRI		Pag. 120
2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Anexo Indicadores GRI		Pag. 120
2-27 Cumplimiento con leyes y regulaciones	Anexo Indicadores GRI		Pag. 120
2-28 Pertenencia a asociaciones	Anexo Indicadores GRI		Pag. 142
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>			
2-29 Enfoque de relacionamiento con grupos de interés	Anexo Indicadores GRI		Pag. 13, 164
<b>GRI 3 Temas materiales</b>			
3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Anexo Indicadores GRI		Pag. 11, 12, 13
3-2 Listado de temas materiales	Anexo Indicadores GRI		Pag. 11, 12
3-3 Gestión de temas materiales	Anexo Indicadores GRI		Pag. 11, 12, 13



# Tabla de Contenido **GRI**

Nombre	Ubicación	Omisión	Página
<b>TEMAS MATERIALES</b>			
GRI 201 Desempeño económico	Capítulo VII		Pag. 32
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo VII		Pag. 32
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Capítulo VII		Pag. 32
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		No Aplica. Si bien la entidad cuenta con un plan de prepensionados, no cuenta con un fondo de pensionados ni se destinan recursos para dicho fin.	Pag. 32
GRI 205- Anticorrupción	Capítulo VII		Pag. 120
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo VII		Pag. 120
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procesos de anti-corrupción	Capítulo VII		Pag. 120
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo VII		Pag. 120
GRI 301-1 Materiales usados por peso o volumen	Capítulo VII	No aplica. GELSA es una empresa multiservicios, por lo que no realiza procesos en los cuales se requiera la transformación de insumos para llevar a cabo las actividades propias de la misionalidad	Pag. 175, 176
GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	Capítulo VII		Pag. 173



# Tabla de Contenido **GRI**

Nombre	Ubicación	Omisión	Página
GRI 303 Agua y efluentes	Capítulo VII		Pag. 11, 12
303-1 Interacciones del agua como recurso compartido	Capítulo VII	No Aplica	Pag. 176
303-3 Extracción de agua	Capítulo VII		Pag. 175
303-5 Consumo de agua	Capítulo VII		Pag. 176
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Capítulo VII		Pag. 185
GRI 305 Emisiones (Indirecto)	Capítulo VII		Pag. 172
305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Capítulo VII		Pag. 179
305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	Capítulo VII		Pag. 179
305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Capítulo VII		Pag. 179
305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Capítulo VII		Pag. 179
305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Capítulo VII		Pag. 179
305-6 Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Capítulo VII		Pag. 179



# Tabla de Contenido **GRI**

Nombre	Ubicación	Omisión	Página
GRI 306 -Residuos	Capítulo VII		Pag. 171
306 -1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Capítulo VII	No Aplica	Pag. 182
GRI 401- Empleo	Capítulo VII		Pag. 142
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Capítulo VII		Pag. 142
401-2 Beneficios para los empleados de tiempo completo que no se dan a los empleados de medio tiempo o temporales	Capítulo VII		Pag. 142
401-3 Licencias de maternidad y paternidad	Capítulo VII		Pag. 142
GRI 402- Relaciones trabajador- empresa	Capítulo VII		Pag. 142
402-1 Plazos de aviso mínimo sobre cambios operacionales	Capítulo VII		Pag. 142
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	Capítulo VII		Pag. 158
403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Capítulo VII		Pag. 155
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Capítulo VII		Pag. 156, 157
403-3 Servicios de salud en el trabajo	Capítulo VII		Pag. 159
403-4 Participación, consulta y comunicación a los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Capítulo VII		Pag. 160



# Tabla de Contenido **GRI**

Nombre	Ubicación	Omisión	Página
403-5 Capacitación a trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Capítulo VII		Pag. 161
403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Capítulo VII		Pag. 158
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad en el trabajo directamente vinculados por relaciones comerciales	Capítulo VII		Pag. 158
GRI 404 Capacitación y Educación	Capítulo VII		Pag. 168
GRI 405- Diversidad e igualdad de oportunidades	Capítulo VII	No Aplica	Pag. 168
GRI 406- No discriminación	Capítulo VII	No Aplica	Pag. 168
GRI 413- Comunidades locales	Capítulo VII		Pag. 164
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local en las que se hayan realizado evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Capítulo VII		Pag. 164
413-2 Operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Capítulo VII		Pag. 164